

Alphabétisation en milieu de travail

Exemples de programmes, d'activités et d'exercices

Chef de projet : Normand Savoie
Coordonnatrice : Anna Veltri
Consultant : Fred Van Winckel

Réalisé grâce à une subvention du
Secrétariat national à l'alphabétisation (SNA),
Département des ressources humaines Canada (DRHC)
et du
Ministère de la Formation et des Collèges et Universités

Table des matières

Introduction

Le document **Alphabétisation en milieu de travail** est une réalisation de l'ABC Communautaire (Welland, Ontario) en collaboration avec le Collège du Savoir (Brampton, Ontario). Il a été conçu à l'intention des formatrices et des formateurs voulant faire de la formation de base en milieu de travail. L'**Alphabétisation en milieu de travail** est donc un recueil d'exemples de programmes de formation comprenant des activités et des exercices à utiliser dans différents milieux de travail. Ces exemples de programmes peuvent servir de façon intégrale aux formateurs et aux formatrices, ou ils peuvent leur être une source d'inspiration pour créer de nouveaux programmes de formation.

Chaque programme de formation consiste en une série d'activités menant vers une démonstration où l'apprenant est appelé à manifester des connaissances ou des comportements particuliers. Chaque série est aussi appuyée d'échantillons d'exercices concrets. Ces exercices s'adressent à certains points saillants figurant au programme et ont été créés à titre d'exemples pour démontrer aux formateurs et aux formatrices comment développer la matière. L'appui apporté au programme par ces exercices résulte du fait qu'ils visent les mêmes résultats d'apprentissage ciblés par les activités auxquelles ils se rattachent. En ce qui concerne l'apprenant même, le but de ces exercices est de le préparer à la démonstration qui figure à la fin de chaque série.

Les activités et les démonstrations sont situées dans l'axe des cinq niveaux de formation du Programme d'alphabétisation et de formation de base (AFB) de l'Ontario. De plus, un lien est établi—et ce dans une certaine mesure—entre chaque série, d'un côté, et les résultats d'apprentissage et les indicateurs de réussite du programme d'AFB, d'un autre côté. Chaque série possède, bien sûr, ses propres résultats d'apprentissage qui cernent exactement les objectifs visés.

Les activités appartenant aux séries sont aussi situées au long du parcours des trois étapes de la progression de l'apprentissage : la sensibilisation, la reproduction et la production. Afin de maîtriser la matière du programme, il est donc entendu que l'apprenant passera par une étape préliminaire où il se sensibilise à ou prend conscience de la matière en question, par une étape secondaire où il reproduit les

connaissances ou les comportements visés selon des exemples donnés, et par une étape finale où il doit produire de façon spontanée les connaissances ou les comportements visés dans des situations réelles (voir le lexique figurant en annexe pour de plus amples explications).

Les professions auxquelles s'adressent—de façon précise ou de façon générale—les séries proposées sont les suivantes : chauffeur-livreur, chauffeur de taxi, conducteur d'autobus, conducteur de camion, guide touristique, barman, serveur, caissier, conducteur de machines à fabriquer des produits, commis au service à la clientèle, commis de travail général de bureau, réceptionniste et standardiste, répartiteur, nettoyeur, et commis-vendeur. Il est évident que les séries peuvent cependant s'adapter ou se modifier de façon à les utiliser dans d'autres milieux de travail.

Bref, une série complète présentée schématiquement pourrait avoir l'aspect suivant :

Série = un programme de formation		
	Activité 1	
		Exercice 1.1 Exercice 1.2 Exercice 1.x
	Activité 2	
		Exercice 2.1 Exercice 2.x
	Activité x	
		Exercice x.1 Exercice x.x
	DÉMONSTRATION	

Note explicative : Chaque série consiste en un programme de formation. Ce programme se définit par une progression linéaire d'activités. Chaque activité est appuyée par des exercices visant les résultats d'apprentissage qui cernent le but de l'activité.

(Le document **Alphabétisation en milieu de travail** a été réalisé dans le cadre de la phase « L'apprentissage, c'est payant » du projet « Alphabétisation en milieu de travail ».)

Série - Introduction à la « note de service »

Les activités appartenant à cette série représentent une introduction à l'utilisation des notes de service en milieu de travail. Cette introduction se fait dans le cadre d'une requête. L'apprenant apprend donc à formuler des requêtes de façon concise et succincte. Comme on utilise des notes de service dans tous les milieux de travail, cette série d'activités peut s'adapter à toutes les professions.

La série se situe surtout aux niveaux deux à trois du programme d'AFB. Les deux résultats d'apprentissage du programme d'AFB visés par cette série sont :

Lire un texte à des fins diverses et le comprendre
Écrire clairement pour exprimer des idées

Les indicateurs de réussite sous-tendant l'atteinte de ces deux résultats d'apprentissage sont les suivants :

Lire un texte à des fins diverses et le comprendre	
Niveau 2	connaît les caractéristiques des différents types d'écrits
Niveau 3	reconnaît différentes formes de textes et décrit leurs principales caractéristiques
Écrire clairement pour exprimer des idées	
Niveau 2	rédige une lettre simple (adaptation de l'indicateur à la rédaction d'une note de service)
Niveau 3	produit différents types d'écrits : lettres, notes de service, comptes rendus ou rapport succincts

Activité 1 - Structure et utilité de la note de service

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) s'applique l'activité

toutes les professions

Niveau(x) d'AFB

niveaux 2 à 3

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

sensibilisation

Compétence(s) fondamentale(s)

utilisation des documents

Résultat(s) d'apprentissage

- Distinguer entre des documents simples comme des notes de service, des lettres d'affaire, des télécopies et des messages électroniques
- Identifier les éléments composant une note de service
- Identifier ce à quoi peut servir une note de service

Matériel requis

exemples de notes de service utilisées dans le milieu de travail de l'apprenant

Description

- Expliquer l'emploi de la note service.
- Distinguer son usage de l'usage d'autres correspondances d'affaires comme la lettre d'affaire, la télécopie et le message électronique (courriel).
- Mettre l'accent sur l'aspect concis et dépouillé du message de la note de service.
- Identifier les trois parties d'un message professionnel : l'introduction ou l'énoncé de l'objet du message, la deuxième partie

ou l’élaboration de l’objet du message, et la conclusion contenant les remerciements ou une demande d’action.
- Identifier les éléments comprenant la note de service : la mention du destinataire, la mention de l’expéditeur, l’indication de la date, l’objet de la note et le texte de la communication.

Activité 2 - Utilisation d’une note de service pour une demande quelconque

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) s’applique l’activité

toutes les professions

Niveau(x) d’AFB

niveaux 2 à 3

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

sensibilisation, reproduction

Compétence(s) fondamentale(s)

lecture des textes
utilisation des documents

Résultat(s) d’apprentissage

- Lire et comprendre des notes de service dont le but est de faire une demande quelconque

Matériel requis

exemples de notes de service utilisées dans le milieu de travail de l’apprenant

Description

- Lire des notes de service contenant des demandes.

- Identifier les trois parties des messages lus (le cas échéant) : l'énoncé de l'objet du message, l'élaboration de l'objet du message et la conclusion.
- Amener l'apprenant à cerner l'information demandée : attirer son attention vers les énoncés de demande (sensibilisation) ; à partir des exemples déjà identifiés, demander à l'apprenant d'examiner d'autres notes de service contenant différents types de message et d'en identifier les demandes (reproduction).
- Distinguer entre les différents types de demandes : demandes d'information, demandes de mise en action.

Activité 3 - Rédaction d'une note de service pour faire une demande quelconque

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) s'applique l'activité

toutes les professions

Niveau(x) d'AFB

niveaux 2 à 3

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

reproduction, production

Compétence(s) fondamentale(s)

utilisation des documents
rédaction
capacité de raisonnement (planification et organisation du travail, recherche de renseignements)
informatique (si on se sert d'un ordinateur)

Résultat(s) d'apprentissage

- Rédiger une note de service pour faire une demande quelconque

Matériel requis

matériel de rédaction ou ordinateur

Description

- À partir d'exemples de notes de service contenant des demandes d'information ou de mise en action, demander à l'apprenant de rédiger des requêtes semblables (reproduction).
- Présenter un scénario quelconque dans lequel on doit faire une demande par écrit ; demander à l'apprenant de rédiger une note de service pour faire la demande ; lui demander de se baser sur l'information que contient le scénario (production).

DÉMONSTRATION - Rédaction d'une note de service pour faire une demande quelconque

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) s'applique l'activité

toutes les professions

Niveau(x) d'AFB

niveaux 2 à 3

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

production

Compétence(s) fondamentale(s)

utilisation des documents
rédaction
capacité de raisonnement (planification et organisation du travail, recherche de renseignements)
informatique (si on se sert d'un ordinateur)

Résultat(s) d'apprentissage

- Rédiger une note de service pour faire une demande quelconque

Matériel requis

matériel de rédaction ou ordinateur

Description

- Créer un scénario dans lequel l'apprenant aurait besoin de faire une requête par écrit.
- Baser le scénario sur la situation de travail de l'apprenant (la requête doit se faire auprès d'un service ou d'un responsable dans la compagnie où l'apprenant travaille).
- Exemples de scénarios possibles : demander comment résoudre un problème lié aux paiements des clients ; demander l'explication d'une politique de la compagnie ; demander un renseignement d'un collègue situé à un bureau satellite de la compagnie.
- Évaluer la capacité de l'apprenant de cerner l'information qui lui manque, d'identifier à qui s'adresser pour l'obtenir, de formuler la demande en des termes concis, d'organiser le message en trois parties, de présenter son message selon la forme standard d'une note de service, d'orthographier correctement, de composer des phrases grammaticalement correctes et d'accomplir les tâches de la démonstration dans le délai prescrit.

Grille d'évaluation pour la démonstration

GRILLE D'ÉVALUATION	
DÉMONSTRATION - Rédaction d'une note de service pour faire une demande quelconque	
Rédaction	
• Utilise le format standard d'une note de service	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Formule le message en des termes concis et appropriés	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Organise le message en trois parties (introduction, élaboration, conclusion)	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Épelle correctement	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Compose des phrases grammaticalement correctes	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
Recherche de renseignements	
• Identifie avec précision l'information demandée	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Identifie correctement où s'adresser pour obtenir l'information	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
Ponctualité	
• Accomplit les tâches de la démonstration ponctuellement	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui

Exercices à l'appui du programme

Résultat d'apprentissage visé

- *Identifier les éléments composant une note de service*

Exercice 1

Examinez le modèle d'une note de service et répondez aux questions.

NOTE DE SERVICE

DESTINATAIRE : XXXXXX

EXPÉDITEUR : XXXXXXX

DATE : XXXXXX

OBJET : XXXXXXXXXX

MESSAGE MESSAGE

SIGNATURE

Format d'une note de service

1. Comment désigne-t-on la personne à qui s'adresse la note de service ?

   ____

2. Comment désigne-t-on la personne qui envoie la note de service ?
   ____

3. Que signifie le terme « objet » ?
   ____

Résultat d'apprentissage visé

- Lire et comprendre des notes de service dont le but est de faire une demande quelconque

Exercice 1

Prenez connaissance des formules de politesse suivantes utilisées lorsqu'on demande quelque chose. Identifiez les temps de verbe utilisés. Utilisez les formules dans des phrases complètes.

Veuillez me donner…
Pourriez-vous m'envoyer…
Prière de remplir…
Ayez l'obligeance de ne pas parler…
Il est conseillé de…
Il est recommandé de…

Exercice 2

Lisez les requêtes suivantes et déterminez s'il s'agit d'une demande d'information ou d'une demande de mise en action.

1. Pourriez-vous me faire parvenir le dossier de M. Thibeault ?

2. Veuillez remplir le formulaire annexé à ce message.

3. J'aurais besoin de savoir le lieu, la date et l'heure de la prochaine réunion.

4. Il est important de me faire parvenir le plus vite possible toutes les informations nécessaires pour compléter votre demande d'adhésion.

5. Prière de vous inscrire au cours avant le 30 mai.

Exercice 3

Formulez des phrases complètes pour demander quelque chose. Inspirez-vous des exemples figurant à l’exercice précédent.

Série - Lecture de notes de service

La présente série d'activités a comme but d'amener l'apprenant à cerner l'utilité d'une note de service par rapport à d'autres moyens de communication et à repérer de l'information dans une note de service. Comme les notes de service sont un moyen de communication très usité en milieu de travail, la série peut s'appliquer à toutes les professions.

La présente série d'activités se situe aux niveaux trois à quatre du programme d'AFB. Le résultat d'apprentissage visé par celle-ci est le suivant :

Lire un texte à des fins diverses et le comprendre

Les indicateurs de réussite sous-tendant ce résultat d'apprentissage sont les suivants :

Lire un texte à des fins diverses et le comprendre	
Niveau 3	s'appuie sur le vocabulaire familier et le contexte pour élucider le sens d'un passage contenant des mots inconnus (indicateur de transition) reconnaît différentes formes de textes et décrit leurs principales caractéristiques repère l'idée maîtresse dans un texte, détails à l'appui (indicateur de transition) reconnaît les éléments d'organisation de base des documents mis en forme et s'en sert pour trouver de l'information
Niveau 4	recourt à diverses stratégies pour trouver le sens de mots inconnus applique sa connaissance des caractéristiques des différents types de textes pour choisir ceux qui conviennent à une fin précise repère les principales idées contenues dans des

	documents d'information et explique en quoi les détails les appuient se sert de divers éléments d'organisation des documents mis en forme pour trouver de l'information

Activité 1 - Type d’information communiquée par le biais d’une note de service

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

toutes les professions

Niveau(x) d’AFB

niveaux 3 à 4

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

sensibilisation

Compétence(s) fondamentale(s)

lecture des textes
utilisation des documents

Résultat(s) d’apprentissage

- Identifier ce à quoi peut servir une note de service
- Identifier les éléments composant une note de service
- Identifier la façon d’organiser un message simple

Matériel requis

exemples de notes de services

Description

- Discuter des notes de service que doit lire l’apprenant au travail ; faire ressortir le type d’information communiqué par des notes de service dans son travail ; examiner le format d’une note de service.
- Discuter de la nature de la note service ; faire ressortir l’aspect concis et succinct de son message ; examiner des exemples de note de service (provenant du milieu de travail de l’apprenant) et en identifier les parties.
- Discuter de l’organisation en trois parties d’un message simple : introduction ou énoncé de l’objet du message, l’élaboration de l’objet du message et la conclusion (remerciements, suivi

demandé) ; faire ressortir que ce genre d'organisation se prête bien à une note de service.

Activité 2 - Lecture de notes de service à des fins diverses

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

toutes les professions

Niveau(x) d'AFB

niveaux 3 à 4

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

reproduction, production

Compétence(s) fondamentale(s)

lecture des textes
utilisation des documents

Résultat(s) d'apprentissage

- Lire et comprendre des demandes d'information ou d'action communiquées par le biais d'une note de service
- Lire et comprendre des réponses à des demandes d'information ou d'action communiquées par le biais d'une note de service
- Lire et comprendre des mises au point communiquées par le biais d'une note de service
- Lire et comprendre des renseignements de nature générale communiqués par le biais d'une note de service

Matériel requis

exemples de notes de services

Description

- Lire des notes de services et y repérer l'énoncé de l'objet du message (distinguer entre l'objet général qui figure à l'en-tête et

l'objet précis ou détaillé qui figure à la première partie du texte), les idées ou les faits élaborant l'objet du message et la conclusion ; d'abord le faire ensemble avec l'apprenant (reproduction) et ensuite demander à l'apprenant de le faire sans l'assistance du formateur (production).

DÉMONSTRATION - Lecture de notes de service à des fins diverses

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

toutes les professions

Niveau(x) d'AFB

niveaux 3 à 4

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

production

Compétence(s) fondamentale(s)

lecture de textes
utilisation des documents

Résultat(s) d'apprentissage

- Lire et comprendre des demandes d'information ou d'action communiquées par le biais d'une note de service
- Lire et comprendre des réponses à des demandes d'information ou d'action communiquées par le biais d'une note de service
- Lire et comprendre des mises au point communiquées par le biais d'une note de service
- Lire et comprendre des renseignements de nature générale communiqués par le biais d'une note de service

Matériel requis

exemples de notes de services

Description

- Donner à l'apprenant une série de notes de services et lui demander de répondre à des questions pour évaluer sa compréhension des messages ; (à titre de question remettre à l'apprenant une série d'énoncés qui sont soit vrais soit faux et lui demander de distinguer entre les vrais et les faux.
- Évaluer la capacité d'identifier les types de messages dont il s'agit et de repérer des renseignements précis dans les textes des messages ; évaluer la capacité d'accomplir les tâches de la démonstration dans le délai de temps prescrit.

Grille d'évaluation pour la démonstration

GRILLE D'ÉVALUATION	
DÉMONSTRATION - Lecture de notes de service à des fins diverses	
Lecture et compréhension	
• Comprend des demandes d'information ou d'action	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Comprend des réponses à des demandes d'information ou d'action	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Comprend des mises au point	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Comprend des renseignements de nature générale	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Repère des renseignements précis dans le texte	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
Ponctualité	
• Accomplit les tâches de la démonstration ponctuellement	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui

Exercices à l'appui du programme

<u>Résultats d'apprentissage visés</u>

- Identifier ce à quoi peut servir une note de service
- Identifier la façon d'organiser un message simple

Exercice 1

Lisez le texte suivant et répondez aux questions.

> Un message doit être simple et clair pour en faciliter la compréhension. Il faut être concis et succinct. Si un seul mot suffit pour exprimer une idée, il faut éviter d'écrire une phrase pour le faire.
>
> L'organisation d'un message peut aussi faciliter sa compréhension. La façon la plus simple d'organiser un message est de le faire en trois parties. Il y a d'abord l'introduction comprenant une ou deux phrases au plus précisant l'objet du message. Il y a ensuite l'élaboration des idées ou des faits pour appuyer l'objet du message. Cette partie peut comprendre plus d'un paragraphe. Elle peut être très longue dans le cas d'une lettre d'affaires mais doit demeurer brève dans le cas d'une note de service, qui est en principe un format à utiliser pour des messages courts et simples. Pour clore, une conclusion d'un paragraphe suffit généralement. La conclusion peut contenir des remerciements, une demande d'action ou une phrase récapitulant l'essentiel du message. Une conclusion n'est pas toujours nécessaire dans le cas d'une note de service, cependant.

1. Quels sont les deux facteurs pouvant faciliter la compréhension d'un texte ?

   ____

2. Quelles sont les trois parties composant un message simple ?

   ____

3. À quoi sert une note de service en général ?

   ____

<u>Résultat d'apprentissage visé</u>

- Lire et comprendre des demandes d'information ou d'action communiquées par le biais d'une note de service

Exercice 1

Lisez la note de service suivante et répondez aux questions.

NOTE DE SERVICE

DESTINATAIRE : Colette Bellefeuille

EXPÉDITEUR : Guy Lacroix

DATE : Le 2 mai 2—

OBJET : Rapport des dépenses

Nous n'avons pas reçu votre rapport des dépenses pour le mois de mars.

Le rapport des dépenses pour un mois particulier doit être envoyé au plus tard le 15 du mois suivant.

Veuillez nous faire parvenir votre rapport pour le mois de mars dans les plus brefs délais.

Guy Lacroix

1. Quel est l'objet général du message et quel est son objet précis ?

   ____

   ____

2. Quel fait appuie l'objet précis du message ?

____

3. S'agit-il d'une demande d'information ou d'une demande d'action ? Dans quelle partie du message se situe la demande ?

____

____

4. Comment jugez-vous la clarté du message (message concis et succinct) ?

   1 2 3 4 5
   peu clair assez clair très clair

5. Indiquez si les énoncés suivants sont vrais (V) ou faux (F).

   a. Le rapport du mois de mars était dû le 15 avril. ( )
   b. Le rapport du mois de mars doit être remis le plus vite possible. ( )

Exercice 2

Prenez connaissance des formules suivantes très usitées quand il est question de demander quelque chose par écrit.

Je vous prie de…	Veuillez bien…
Pourriez-vous…	Prière de…
Ayez l'obligeance de…	Nous vous prions de…

Exercice 3

Lisez la note de service suivante et répondez aux questions.

NOTE DE SERVICE

DESTINATAIRES : Tous les chefs de service

EXPÉDITEUR : Georges Labonté, Directeur, Ressources humaines

DATE : Le 5 juin 2—

OBJET : Heures supplémentaires

Nous avons besoin de renseignements détaillés sur les heures supplémentaires accumulées dans votre service **depuis le 1er avril 2— jusqu'au 30 mars 2—**. Veuillez donc répondre aux questions suivantes.

1. Combien d'heures supplémentaires avez-vous accumulées pour toute la période du 1er avril 2— au 30 mars 2— ?
2. Quel est le nombre d'heures supplémentaires accumulées pour chaque semaine du 1er avril 2— au 30 mars 2— ?
3. Combien d'heures supplémentaires par membre de votre personnel avez-vous accumulées ?

Inscrivez ces renseignements au formulaire « Heures supplémentaires » que vous pouvez obtenir sur le serveur à E:\rh\documents\hrssuplé.xls. Ce fichier Excel est spécialement formaté pour faciliter cette tâche. Sauvegardez votre fichier sous le nom de votre service et mettez-le dans le dossier E:\rh\heures_supplémentaires\.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à téléphoner à Tina Lorette, au poste 345.

Il est très important de nous fournir ces renseignements **avant le 15 juin**.

Georges Labonté

1. Quel est l'objet général du message et quel est son objet précis ?

____

____

2. Quels sont les faits appuyant l'objet précis du message ?

____

____

____

3. Demande-t-on de l'information ou demande-t-on qu'on fasse quelque chose ? Dans quelle partie du message se situe la demande ?

   ____

   ____

4. Ce message a deux fonctions. La fonction principale est d'énoncer une requête. Quelle est la deuxième fonction ?

   ____

5. Comment jugez-vous la clarté du message (message concis et succinct) ?

   1 2 3 4 5
   peu clair assez clair très clair

6. Indiquez si les énoncés suivants sont vrais (V) ou faux (F).

   a. La mention « depuis le 1er avril 2— jusqu'au 30 mars 2— » n'inclut pas normalement le 1er avril ni le 30 mars. ( )
   b. On demande la moyenne des heures supplémentaires par semaine. ( )
   c. On doit se servir d'un ordinateur pour obtenir le formulaire « Heures supplémentaires ». ( )
   d. Les renseignements demandés doivent être remis au plus tard le 14 juin. ( )

<u>Résultat d'apprentissage visé</u>

- Lire et comprendre des réponses à des demandes d'information ou d'action communiquées par le biais d'une note de service

Exercice 1

Lisez la note de service suivante et répondez aux questions.

NOTE DE SERVICE

DESTINATAIRE : Monica Chenille, Adjointe à la direction

EXPÉDITEUR : Colette Rimbaud, Superviseure, Service à la clientèle

DATE : Le 17 septembre 2—

OBJET : Fête du 30 septembre

Voici les renseignements que vous avez demandés.

Sept membres du personnel de notre service et leurs invités assisteront à la fête :

Brigitte Beaulieu et un invité
Catherine Laberge et un invité
Christian Dupont et une invitée
Colette Rimbaud

Deux personnes ont demandé des plats végétariens : Brigitte Beaulieu et son invité.

Colette Rimbaud

1. Quel est l'objet général du message et quel est son objet précis ?
____
____

2. Quels sont les faits appuyant l'objet précis du message ?
____
____

3. Y a-t-il une conclusion à ce message ? Étant donné la nature d'une note de service, pensez-vous qu'il soit nécessaire de toujours

avoir une conclusion à un message de note de service ?

---

4. Comment jugez-vous la clarté du message (message concis et succinct) ?

   1 2 3 4 5
   peu clair assez clair très clair

5. Indiquez si les énoncés suivants sont vrais (V) ou faux (F).

   a. Sept membres du personnel vont assister à la fête. ( )
   b. Deux membres du personnel ont demandé des plats végétariens. ( )

<u>Résultat d'apprentissage visé</u>

- Lire et comprendre des mises au point communiquées par le biais d'une note de service

Exercice 1

Lisez la note de service suivante et répondez aux questions.

NOTE DE SERVICE

DESTINATAIRES : Tout le personnel

EXPÉDITEUR : Christian Bolduc, Service des comptes créditeurs

DATE : Le 23 janvier 2—

OBJET : Rapport des dépenses

Nous recevons encore des rapports des dépenses sans les reçus justifiant les remboursements demandés.

Il faut toujours remettre un rapport des dépenses avec ses reçus.

S'il est impossible de fournir un reçu pour une dépense quelconque, remplissez le formulaire « Dépense non-accompagnée d'un reçu », faites-le signer par votre superviseur immédiat et remettez-le à la place du reçu. Sinon, vous ne serez pas remboursé.

Le service des comptes créditeurs ne communiquera plus dorénavant avec l'auteur d'un rapport pour lequel il manque des reçus afin de lui rappeler de soumettre les reçus manquants. Toute dépense non-accompagnée d'une pièce justificative ne sera donc pas remboursée.

Christian Bolduc

1. Quel est l'objet général du message et quel est son objet précis ?
   ____
   ____

2. Quels sont les faits appuyant l'objet précis du message ?
   ____
   ____

3. Comment jugez-vous la clarté du message (message concis et succinct) ?

   1 2 3 4 5
   peu clair assez clair très clair

4. Indiquez si les énoncés suivants sont vrais (V) ou faux (F).

   a. Seul un reçu peut servir à justifier une dépense. ( )
   b. Le service des comptes créditeurs avait l'habitude de rappeler à l'auteur d'un rapport des dépenses qu'il manquait un ou des reçus. ( )

Résultat d'apprentissage visé

- Lire et comprendre des renseignements de nature générale communiqués par le biais d'une note de service

Exercice 1

Lisez la note de service suivante et ensuite répondez aux questions.

NOTE DE SERVICE

DESTINATAIRES : Tous les chefs de service

EXPÉDITEUR : Jocelyne Lemieux

DATE : Le 15 juillet 2—

OBJET : Espace de rangement

La construction d'une réserve fixe à servir comme espace de rangement est maintenant complétée. Vous pouvez donc y aménager les articles que vous voulez garder en réserve.

La porte de la réserve se ferme à clef automatiquement. Vous avez donc besoin d'une clef pour l'ouvrir. Chaque service peut se procurer une clef au bureau 347.

La réserve est située au deuxième étage, au numéro 256. Elle est munie de rayonnages métalliques. Un espace de rangement y est réservé pour chaque service. Cet espace est bien identifié. Nous vous demandons donc de ne pas empiéter sur l'espace d'un autre service lorsque vous y aménagez vos affaires.

Si vous avez besoin de plus d'espace, vous pouvez communiquer avec moi au poste 435.

Jocelyne Lemieux

1. Quel est l'objet général du message et quel est son objet précis ?
   ____
   ____

2. Quels sont les faits appuyant l'objet précis du message ?
   ____
   ____

3. Comment jugez-vous la clarté du message (message concis et succinct) ?

   1 2 3 4 5
   peu clair assez clair très clair

4. Indiquez si les énoncés suivants sont vrais (V) ou faux (F).

   a. La réserve contient des espaces de rangement. ( )
   b. Une clef sera fournie à chaque personne voulant accès à la réserve. ( )
   c. Les espaces de rangement sont déjà déterminés pour chaque service. ( )

Série - Tenue d’une feuille de temps

Les activités appartenant à cette série visent à renseigner sur l’utilisation d’une feuille de temps en milieu de travail pour un commis-vendeur (ventes au détail). Comme on utilise des feuilles de temps dans plusieurs milieux de travail, il est possible d’adapter cette série à d’autres situations de travail (en modifiant l’exemple de la feuille de temps utilisée dans les exercices).

La série s’applique surtout aux niveaux deux à trois du programme d’AFB. Les résultats d’apprentissage principaux du programme d’AFB visés par cette série sont les suivants :

Écrire clairement pour exprimer des idées
Faire les opérations arithmétiques élémentaires

Les indicateurs de réussite sous-tendant l’atteinte de ces deux résultats d’apprentissage dans le cadre de cette série sont les suivants :

Écrire clairement pour exprimer des idées	
Niveau 2	remplit des formulaires assez complexes
Niveau 3	présente des faits de façon correcte et complète
Faire les opérations arithmétiques élémentaires	
Niveau 2	effectue des additions et des soustractions, avec ou sans regroupement, de nombres à trois chiffres à l’aide de matériel concret additionne et soustrait des sommes d’argent et représente la réponse en notation décimale
Niveau 3	multiplie et divise (pour calculer un pourcentage ou pour faire la moyenne) (cet indicateur est une compilation de plusieurs indicateurs)

Activité 1 - Structure et utilité d’une feuille de temps

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

commis-vendeur (ventes au détail)

Niveau(x) d’AFB

niveaux 2 à 3

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

sensibilisation

Compétence(s) fondamentale(s)

rédaction
utilisation des documents

Résultat(s) d’apprentissage

- Identifier les éléments composant une feuille de temps
- Identifier ce à quoi peut servir une feuille de temps

Matériel requis

exemples de feuilles de temps vierges et remplies

Description

- Faire une remue-méninges et discuter des renseignements à inclure dans une feuille de temps ; discuter de l’utilité d’une feuille de temps pour l’employeur et pour l’employé.
- Discuter des politiques de la compagnie où travaille l’apprenant concernant les feuilles de temps.
- Examiner les éléments de la feuille de temps (se servir d’une feuille vierge) ; illustrer les renseignements voulus et s’attarder au besoin sur les calculs à faire pour comptabiliser, par exemple, les heures et les commissions.
- Examiner des feuilles de temps complétées.

Activité 2 - Façon de remplir une feuille de temps

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

commis-vendeur (ventes au détail)

Niveau(x) d’AFB

niveaux 2 à 3

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

reproduction, production

Compétence(s) fondamentale(s)

rédaction
utilisation des documents
calcul

Résultat(s) d’apprentissage

- Remplir un formulaire assez complexe comme une feuille de temps
- Faire des additions
- Calculer des pourcentages
- Faire des divisions

Matériel requis

feuilles de temps vierges et partiellement remplies

Description

- Compléter une feuille de temps qui est partiellement remplie ; suivre l’exemple des renseignements déjà inscrits (reproduction).
- Demander à l’apprenant de remplir les informations d’un vendeur sur une feuille vierge sans se rapporter aux modèles examinés (production).
- Identifier les calculs à faire ; montrer à l’apprenant comment les faire d’abord sans calculatrice et ensuite avec une calculatrice.

DÉMONSTRATION - Inscription d’information sur une feuille de temps

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

commis-vendeur (ventes au détail)

Niveau(x) d’AFB

niveaux 2 à 3

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

production

Compétence(s) fondamentale(s)

rédaction
utilisation des documents
calcul

Résultat(s) d’apprentissage

- Remplir un formulaire assez complexe comme une feuille de temps
- Faire des additions
- Calculer des pourcentages
- Faire des divisions

Matériel requis

feuille vierge, scénario

Description

- Créer un scénario où l’apprenant doit jouer le rôle de trois vendeurs différents ; rapprocher le contenu du scénario le plus possible de la réalité de travail de l’apprenant.
- Demander à l’apprenant d’inscrire les renseignements pour les vendeurs, pour une semaine donnée.
- Demander à l’apprenant de faire tous les calculs nécessaires.
- Évaluer si l’information est inscrite soigneusement, complètement et correctement ; évaluer si les calculs sont faits complètement et

correctement ; évaluer si les tâches de la démonstration sont accomplies dans le délai de temps prescrit.

Grille d’évaluation pour la démonstration

GRILLE D’ÉVALUATION	
DÉMONSTRATION - Inscription d’information sur une feuille de temps	
Rédaction	
• Écrit avec soin	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Inscrit les renseignements nécessaires	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Inscrit les renseignements correctement	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
Calcul	
• Fait les opérations arithmétiques exigées	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Fait les opérations arithmétiques correctement	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
Ponctualité	
• Accomplit les tâches de la démonstration ponctuellement	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui

Exercices à l’appui du programme

<u>Résultats d’apprentissage visés</u>

- Identifier les éléments composant une feuille de temps
- Identifier ce à quoi peut servir une feuille de temps

Exercice 1

Examinez la feuille de temps et répondez aux questions.

	Employé 1		Employé 2		Employé 3				
	H	$	H	$	H	$	HEURES TOTALES PAR JOUR (H)	VENTES TOTALES PAR JOUR ($)	
LUNDI									
MARDI									
MERCREDI									
JEUDI									
VENDREDI									
SAMEDI									
DIMANCHE									TOT./ SEMAINE
HRS / VENTES TOTALES POUR LA SEMAINE									$*** H****
CHIFFRE D’AFFAIRES REQUIS								*Total HRS.**	
COMMISSION (10 %)								*Total COMM.***	MOY.*****
AUTRES COMMISSIONS									
BONUS / TOT COMMISSIONS									
NOM DE L’EMPLOYÉ									

(adaptée d’un outil véritable obtenu de Développement des ressources humaines Canada)

* Total des heures des trois vendeurs

** Total de toutes les commissions (commissions + autres commissions) pour les trois vendeurs
*** Total de toutes les ventes pour la semaine
**** Total de toutes les heures pour la semaine
***** Moyenne des ventes par heure

1. Combien d’employés y a-t-il par feuille de temps ?

   ____

2. Quels sont les totaux partiels et complets comptabilisés sur cette feuille de temps ?

   ____
   ____

3. Quels sont les différents calculs à faire sur cette feuille de temps ?

   ____
   ____

4. À quelles fins peuvent servir les renseignements récoltés sur cette feuille, pour vous et pour l’entreprise ?

   ____
   ____
   ____
   ____

<u>Résultats d’apprentissage visés</u>

- Remplir un formulaire assez complexe comme une feuille de temps
- Faire des additions
- Calculer des pourcentages
- Faire des divisions

Exercice 1

Complétez la feuille de temps ci-dessous. Improvisez les données à y inscrire.

	H	$	H	$	H	$	HEURES (H)	VENTES ($)	
LUNDI	***7***	***0***	***7***	***50***	***7***	***25***	***21***	***75 $***	
MARDI	***7***	***150***							
MERCREDI									
JEUDI	***7***	***300***							
VENDREDI	***7***	***150***							
SAMEDI	***7***	***260***							
DIMANCHE									TOT./ SEMAINE
HRS / VENTES TOTALES	***21***	***710***							$***
CHIFFRE AFFAIRES REQUIS	***700 $***							*Total HRS.**	H****
COMMISSION (10 %)	***71 $***							*Total COMM.***	MOY.*****
AUTRES COMMISSIONS									
BONUS / TOT COMMISSIONS		***71 $***							
NOM DE L’EMPLOYÉ	***Réjeanne Bellevue***								

(adaptée d’un outil véritable obtenu de Développement des ressources humaines Canada)

* Total des heures des trois vendeurs
** Total de toutes les commissions (commissions + autres commissions) pour les trois vendeurs
*** Total de toutes les ventes pour la semaine
**** Total de toutes les heures pour la semaine
***** Moyenne des ventes par heure

Série - Désignation des matières dangereuses utilisées pour le nettoyage d'immeubles

L'objet de cette série d'activités est de prendre connaissance des descriptions et des désignations des dangers liés à l'utilisation des matières dangereuses pour nettoyer des immeubles. Elle amène l'apprenant à non seulement connaître la forme écrite des descriptions et des désignations de danger mais à en parler aisément pour le préparer au cas où il devrait participer à la formation d'un nouvel employé. Elle s'adresse donc à la profession de nettoyeur.

Les activités de cette série se situent au niveau deux du programme d'AFB. Les résultats d'apprentissage du programme d'AFB visés par la série sont les suivants :

Lire un texte à des fins diverses et le comprendre
Parler et écouter de façon efficace

Les indicateurs de réussite principaux sous-tendant ces résultats d'apprentissage sont les suivants :

Lire un texte à des fins diverses et le comprendre	
Niveau 2	connaît les caractéristiques de différents types d'écrits (indicateur de transition) sait trouver des renseignements dans un dictionnaire ou d'autres documents d'information en y repérant des indices dans les éléments d'organisation lit un texte court, formé de 2 à 3 paragraphes au minimum, accompagné ou non d'illustrations, comportant quantité de mots dont le sens se devine d'après le contexte répète en ses propres mots les renseignements que contient un texte court de non-fiction (indicateur de transition)

Parler et écouter de façon efficace	
Niveau 2	donne des renseignements dans un ordre sensé parle plus ou moins fort et utilise le ton, les gestes et l’attitude du corps appropriés en parlant, en faisant une présentation ou en lisant à voix haute

Activité 1 - Sources d'information sur les matières dangereuses

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

nettoyeur

Niveau(x) d'AFB

niveau 2

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

sensibilisation

Compétence(s) fondamentale(s)

lecture des textes
utilisation des documents

Résultat(s) d'apprentissage

- Lire des étiquettes de produits de nettoyage
- Identifier les désignations des dangers liés à l'utilisation de matières dangereuses pour nettoyer des immeubles
- Identifier les sources d'information sur les matières dangereuses
- Rechercher des renseignements sur les matières dangereuses dans des documents d'information

Matériel requis

étiquettes de produits utilisés pour le nettoyage d'immeubles
accès au site Web de Santé Canada

Description

- Demander à l'apprenant de nommer les produits de nettoyage qu'il utilise dans son travail ; lui demander d'identifier les produits qui pourraient être dangereux à utiliser.
- Examiner les étiquettes de ces produits pour y repérer la mention du danger lié à leur utilisation.

- Identifier les symboles et le vocabulaire liés aux dangers ; se servir du dictionnaire pour comprendre le sens des mots.
- Visiter les sites Web de Santé Canada et consulter le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) ; examiner de façon superficielle et à l'aide des éléments d'organisation la Loi sur les produits dangereux (LPD) et le Règlement sur les produits dangereux (RPD) ; faire le lien avec la sécurité du travail.
- Faire le bilan du vocabulaire abordé ; le lire à haute voix.

Activité 2 - Identification et explication des symboles désignant les matières dangereuses

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

nettoyeur

Niveau(x) d'AFB

niveau 2

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

reproduction, production

Compétence(s) fondamentale(s)

lecture des textes
utilisation des documents
communication verbale

Résultat(s) d'apprentissage

- Identifier les désignations des dangers liés à l'utilisation de matières dangereuses pour nettoyer des immeubles
- Décrire les dangers liés à l'utilisation de matières dangereuses pour nettoyer des immeubles
- Rechercher des renseignements sur les matières dangereuses dans des documents d'information

Matériel requis

étiquettes de produits de nettoyage
liste des symboles désignant les matières dangereuses
exercices portant sur les symboles désignant les dangers liés aux matières dangereuses

Description

- Examiner les différents symboles désignant les dangers liés à l'utilisation des matières dangereuses ; le faire à partir d'étiquettes de produits.
- Repérer et lire les descriptions formelles des dangers signifiés par les symboles sur les étiquettes et dans des documents d'information ; commencer par de simples descriptions et passer progressivement aux descriptions formelles utilisées dans les documents officiels (LPD et RPD, par exemple).
- Demander à l'apprenant de reformuler en ses propres mots les renseignements repérés.
- Faire des exercices où l'apprenant est appelé à apparier des descriptions d'un côté avec des énoncés de dangers et les symboles pour signifier des dangers d'un autre côté (reproduction).
- Faire des exercices où l'apprenant est censé appliquer le symbole approprié aux dangers posés (production).
- Faire des exercices où l'apprenant est censé identifier les dangers associés avec chaque symbole de danger (production).
- Faire les exercices oralement et par écrit.

DÉMONSTRATION - Désignation et description des dangers liés à l'utilisation des matières dangereuses pour nettoyer des immeubles

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

nettoyeur

Niveau(x) d'AFB

niveau 2

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

production

Compétence(s) fondamentale(s)

utilisation des documents
communication verbale

Résultat(s) d'apprentissage

- Rechercher des renseignements sur les matières dangereuses dans des documents d'information
- Identifier les désignations des dangers liés à l'utilisation de matières dangereuses pour nettoyer des immeubles
- Décrire les dangers liés à l'utilisation de matières dangereuses pour nettoyer des immeubles
- Parler distinctement

Matériel requis

scénario de travail où on doit renseigner un collègue sur les matières dangereuses

Description

- Demander à l'apprenant de jouer le rôle d'un nettoyeur expérimenté qui doit renseigner un nouveau collègue sur l'identification des matières dangereuses et leurs dangers ; lui demander de faire un exposé simple.
- Bien expliquer les exigences quant à l'organisation de l'exposé (organisation en trois parties : introduction du sujet, élaboration des idées, conclusion) ; au besoin examiner les techniques de présentation verbale.
- Évaluer la qualité du message (exactitude des termes, structure des phrases, organisation du contenu, exactitude des descriptions) et la qualité de la transmission du message (prononciation, débit, contact avec l'auditoire) ; évaluer les recherches faites pour se

renseigner ; évaluer aussi si les tâches de la démonstration sont accomplies dans le délai de temps prescrit.

Grille d'évaluation pour la démonstration

GRILLE D'ÉVALUATION	
DÉMONSTRATION - Désignation et description des dangers liés à l'utilisation des matières dangereuses pour nettoyer des immeubles	
Exposé	
• Recherche les renseignements nécessaires	0 non 1 2 3 partiellement 4 5 oui
• Utilise les termes exacts	0 non 1 2 3 partiellement 4 5 oui
• Compose des phrases complètes et grammaticalement correctes	0 non 1 2 3 partiellement 4 5 oui
• Organise le message en trois parties (introduction, élaboration, conclusion)	0 non 1 2 3 partiellement 4 5 oui
• Décrit correctement les dangers	0 non 1 2 3 partiellement 4 5 oui
Communication verbale	
• Parle clairement (prononce bien, utilise un débit normal)	0 non 1 2 3 partiellement 4 5 oui
• Est à l'aise (utilise les gestes pour appuyer son message, maintient une posture souple)	0 non 1 2 3 partiellement 4 5 oui
• Établit le contact avec son auditoire (contact avec les yeux, adapte son message à la réaction de l'auditoire)	0 non 1 2 3 partiellement 4 5 oui
Ponctualité	
• Accomplit les tâches de la démonstration ponctuellement	0 non 1 2 3 partiellement 4 5 oui

Exercices à l'appui du programme

<u>Résultat d'apprentissage visé</u>
- *Identifier les sources d'information sur les matières dangereuses*

Exercice 1

Écoutez ou lisez le texte suivant. Appariez ensuite le terme (colonne de gauche) avec la ou les explications correspondantes (colonne de droite). Inscrivez le numéro du terme entre les parenthèses suivant la définition.



Système d'information sur
les matières dangereuses
utilisées au travail

« SIMDUT » est une abréviation ou un sigle qui signifie « Système d'information sur les matières dangereuses ». Le SIMDUT est une norme ou un standard produit par Santé Canada pour la <u>communication</u> des renseignements sur les dangers liés à l'utilisation des matières dangereuses (une « norme » est une règle qui dit comment on doit agir par rapport à quelque chose). Le SIMDUT se compose d'étiquettes de précaution sur les contenants de « produits contrôlés », de fiches signalétiques et de programmes de formation pour les travailleurs.

sigle - abréviation d'un terme fréquemment employé.

produit contrôlé - un produit jugé dangereux selon des critères énoncés dans le Règlement sur les produits dangereux (RPD).

étiquette - any mark, sign, device, stamp, seal, sticker, ticket, tag or wrapper ». (Le terme n'est défini qu'en anglais dans le RPD ; il correspond au terme anglais « label ». En français, le terme signifie « un petit écriteau sur lequel on peut indiquer le nom de quelque chose, son contenu ou même son prix. »)

fiche signalétique - une petite feuille qui divulgue des informations portant sur les dangers d'un produit contrôlé.

Terme	Explication
1. norme 2. SIMDUT 3. fiche signalétique 4. produit contrôlé 5. matière dangereuse 6. sigle 7. contenant 8. RPD	• une abréviation ( ) • quelque chose dans lequel on met quelque chose d'autre ( ) • Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail ( ) • une matière dangereuse ( ) • une règle qui gère comment on agit ( ) • un document contenant des informations ( ) • une source d'information sur les matières dangereuses ( )

Résultat d'apprentissage visé

- Identifier les désignations des dangers liés à l'utilisation de matières dangereuses pour nettoyer des immeubles

Exercice 1

Identifiez le sens des mots suivants et indiquez s'ils sont des adjectifs (A) ou des noms (N) ou les deux (2). (Servez-vous d'un dictionnaire au besoin)

combustible ( ) combustion ( ) compression ( ) toxique ( )

infection ( ) corrosif ( ) comprimé ( )

toxicité ( ) corrosion ( ) infectieux ( ) réaction ( )

comburant ( ) réactif ( ) inflammable ( )

Exercice 2

Reprenez les adjectifs à l'exercice 2 et écrivez la forme féminine de chacun.

Forme masculine de l'adjectif	Forme féminine de l'adjectif

Exercice 3

Appariez le terme dans la colonne de gauche avec une explication possible dans la colonne de droite. Inscrivez le numéro du terme entre les parenthèses.

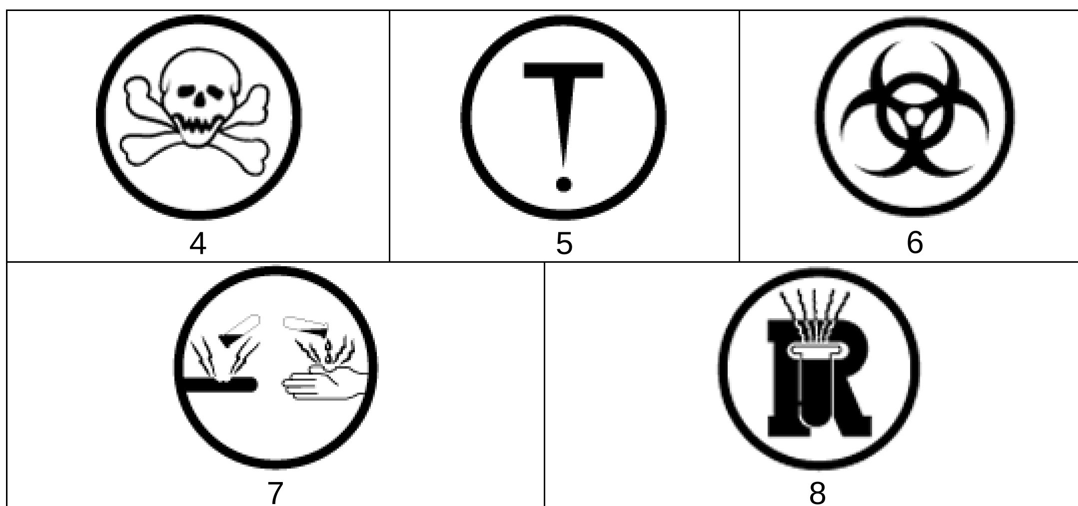
Terme	Explication
1. gaz comprimé 2. solide inflammable 3. substance comburante 4. vapeur toxique 5. organisme infectieux 6. mélange corrosif 7. matière réactive 8. liquide combustible	• matière ou substance qui peut prendre feu facilement ( ) • gaz qui peut empoisonner un animal ou un être humain ( ) • substance qui dégage violemment un gaz toxique au contact avec de l'eau ( ) • matière ou substance contenue sous pression ( ) • liquide qui peut prendre feu facilement ( ) • un organisme qui provoque la

	maladie chez les humains ou les animaux ( ) • matière qui favorise la combustion d'une autre matière ( ) • substance qui ronge ou consume peu à peu une surface en acier ( )

Exercice 4

Appariez chaque symbole avec sa signification. Inscrivez le numéro du symbole entre les parenthèses suivant la signification.

Symbole	Signification
1	**Matières toxiques et infectieuses** (Matières ayant des effets toxiques immédiats et graves) **( )** **Matières corrosives ( )** **Matières comburantes ( )** **Matières dangereusement réactives ( )** **Matières inflammables et combustibles ( )** **Gaz comprimés ( )** **Matières toxiques et infectieuses** (Matières ayant d'autres effets toxiques) **( )** **Matières toxiques et infectieuses** (Matières infectieuses) **( )**
2	
3	


4
5
6
7
8

Série - Prise de connaissance de la « Loi sur le transport des marchandises dangereuses »

Les activités appartenant à cette série visent à renseigner sur l'utilisation de l'énoncé de la Loi sur le transport des marchandises dangereuses. Elle vise aussi un niveau d'intégration de la matière permettant à l'apprenant de s'exprimer aisément à l'oral sur les dispositions à entreprendre pour le transport d'une marchandise dangereuse. Elle s'applique au milieu de travail des conducteurs de camion.

La série se situe surtout aux niveaux quatre à cinq du programme d'AFB. Les deux résultats d'apprentissage du programme d'AFB visés par cette série sont les suivants :

Lire un texte à des fins diverses et le comprendre
Parler et écouter de façon efficace

Les indicateurs de réussite sous-tendant l'atteinte de ces deux résultats d'apprentissage dans le cadre de cette série sont les suivants :

Lire un texte à des fins diverses et le comprendre	
Niveau 4	recourt à diverses stratégies pour trouver le sens de mots inconnus lit une vaste gamme de textes de fiction et de non-fiction à des fins diverses repère les principales idées contenues dans des documents d'information et explique en quoi les détails les appuient se sert de divers éléments d'organisation des documents mis en forme pour trouver de l'information consulte au besoin un dictionnaire ou d'autres documents de référence au besoin

	prépare et exécute un projet de recherche simple (indicateur de transition)
Niveau 5	décode de façon autonome le vocabulaire nouveau dans la plupart des textes et recourt à une gamme complète de stratégies de lecture lit une vaste gamme de textes de fiction et de non-fiction à des fins diverses prépare et exécute un projet de recherche (indicateur de transition)
Parler et écouter de façon efficace	
Niveau 4	utilise régulièrement de nouveaux mots français lors de la participation à une discussion ou d'un exposé reconnaît certaines des façons dont les techniques de communication non verbale pouvant affecter un auditoire et s'en sert pour susciter et maintenir l'intérêt des personnes dans l'auditoire et les convaincre regarde les membres de son auditoire dans les yeux, varie son débit, utilise une gestuelle appropriée et emploie des techniques telles que la pause pour produire un certain effet en faisant une présentation
Niveau 5	utilise le vocabulaire spécialisé français relatif aux domaines sur lesquels portent ses exposés ou présentations utilise l'intonation et le langage du corps pour clarifier le sens de ses propos dans une conversation ou une présentation adapte sa façon de parler en fonction de la taille de son auditoire

Activité 1 - Structure de l'énoncé et utilité de la « Loi sur le transport des marchandises dangereuses »

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

conducteur de camion

Niveau(x) d'AFB

niveaux 4 à 5

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

sensibilisation

Compétence(s) fondamentale(s)

lecture des textes
utilisation des documents
communication verbale
capacité de raisonnement (recherches de renseignements)

Résultat(s) d'apprentissage

- Se familiariser avec le contenu de la « Loi sur le transport des marchandises dangereuses »
- Identifier l'utilité de la « Loi sur le transport des marchandises dangereuses »

Matériel requis

exemplaire sur papier ou accès à la version Internet de la « Loi sur le transport des marchandises dangereuses »

Description

- Visiter le site Web de Transport Canada ; y rechercher la « Loi sur le transport des marchandises dangereuses ».
- Faire une remue-méninges pour identifier les matières dangereuses que connaît l'apprenant ; discuter des marchandises dangereuses transportées par l'apprenant et sa compagnie et identifier les mesures de sécurité employées lors du transport de ces marchandises.

- Examiner l'organisation de la « Loi sur le transport des marchandises dangereuses » à travers sa table des matières ; rechercher où se trouve l'énoncé des catégories de matières dangereuses.
- Identifier la relation entre la « Loi sur le transport des marchandises dangereuses » et les « Règlements sur le transport des marchandises dangereuses », aussi disponible sur le site Web de Transport Canada.
- Examiner le document « Le règlement du TMD en langage clair » disponible sur le site Web de Transport Canada ; consulter aussi la foire aux questions du site Web.
- Faire le lien avec le document du Ontario Trucking Association « Transporting Dangerous Goods by Truck », version française (la compagnie où travaille l'apprenant en aura un exemplaire).
- Dresser la liste du vocabulaire relatif aux recherches faites.
- Veiller durant les discussions à ce que l'apprenant soigne sa prononciation et utilise les termes exacts.

Activité 2 - Recherches sur le transport des marchandises dangereuses

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

conducteur de camion

Niveau(x) d'AFB

niveaux 4 à 5

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

reproduction, production

Compétence(s) fondamentale(s)

lecture des textes
utilisation des documents
communication verbale
capacité de raisonnement (recherches de renseignements)
informatique

Résultat(s) d'apprentissage

- Rechercher des renseignements traités dans la « Loi sur le transport des marchandises dangereuses »
- Identifier et expliquer les mesures à prendre pour transporter une marchandise dangereuse conformément à la « Loi sur le transport des marchandises dangereuses »

Matériel requis

Loi sur le transport des marchandises dangereuses
Règlement du TMD en langage clair
(exemplaires sur papier ou version électronique)

Description

- Remettre une liste de questions à l'apprenant portant sur des points fondamentaux ou saillants traités dans la « Loi sur les marchandises dangereuses » (ne pas poser de questions exigeant un haut degré d'interprétation) ; lui demander de rechercher les réponses dans les documents déjà examinés, en particulier dans le document « Le règlement du TMD en langage clair », (copier/coller les réponses dans un document dans le cas où les recherches se feraient sur le site Web de Transport Canada ; autrement, surligner les réponses dans les exemplaires sur papier).
- Aider l'apprenant à trouver l'information au début de l'exercice (reproduction) ; l'amener progressivement à travailler de façon autonome pour trouver l'information (production).
- Discuter des questions ; veiller à ce que l'apprenant s'exprime clairement sur les points discutés.

DÉMONSTRATION - Exposé sur les dispositions à prendre pour transporter une marchandise dangereuse

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

conducteur de camion

Niveau(x) d'AFB

niveaux 4 à 5

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

production

Compétence(s) fondamentale(s)

rédaction (dans la mesure où la présentation est préparée à l'écrit)
lecture des textes
utilisation des documents
communication verbale
capacité de raisonnement (planification et organisation du travail, recherche de renseignements)

Résultat(s) d'apprentissage

- Identifier et expliquer les mesures à prendre pour transporter une marchandise dangereuse conformément à la « Loi sur le transport des marchandises dangereuses »
- Parler distinctement

Matériel requis

documents portant sur la « Loi sur le transport des marchandises dangereuses »

Description

- Demander à l'apprenant de faire un exposé sur les dispositions à prendre pour transporter une marchandise dangereuse conformément à la « Loi sur le transport des marchandises dangereuses » (prendre l'exemple d'une marchandise que sa compagnie est susceptible de transporter) ; lui donner des consignes précises quant à l'organisation, les détails et la longueur de l'exposé (par exemple, faire un exposé en trois parties incluant une introduction, l'élaboration du sujet et une conclusion) ; bien expliquer qu'il s'agit d'un exposé verbal où on ne lit pas un texte de façon continue (on peut cependant se rapporter à des notes d'appui) ; examiner les techniques de communication non verbale pour susciter et maintenir l'intérêt de son auditoire.

- Évaluer la qualité du message (utilisation des termes exacts, formulation de phrases complètes), la qualité de la transmission du message (prononciation, débit, intonation, langage gestuel, contact avec l'auditoire) l'organisation de l'exposé, les recherches faites, la maîtrise de la matière ainsi que la capacité d'accomplir les tâches de la démonstration dans le délai de temps prescrit.

Grille d'évaluation pour la démonstration

GRILLE D'ÉVALUATION	
DÉMONSTRATION - Exposé sur les dispositions à prendre pour transporter une marchandise dangereuse	
Lecture des documents	
• Recherche et repère l'information demandée	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Explique l'information	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
Exposé	
• Organise l'exposé en une suite logique d'idées	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Présente l'information pertinente au but de l'exposé	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Utilise les termes exacts	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Formule des phrases qui sont grammaticalement correctes	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
Communication verbale	
• Parle clairement en utilisant un débit normal et en prononçant clairement les mots	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Établit un contact direct avec son auditoire (contact avec les yeux, adaptation du message à la réaction de l'auditoire)	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
Ponctualité	
• Accomplit les tâches de la démonstration ponctuellement	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui

Exercices à l'appui du programme

Résultat d'apprentissage visé

- Rechercher des renseignements traités dans la « Loi sur le transport des marchandises dangereuses »

Exercice 1

Répondez aux questions suivantes. Servez-vous du document « Le règlement du TMD en langage clair » pour trouver l'information. Le cas échéant, surlignez l'information dans l'exemplaire sur papier du document (n'oubliez pas de rappeler la référence sous la question) ; sinon, inscrivez l'information sous la question. Dans le cas d'une copie électronique, copiez et collez l'information pertinente sous la question.

1. Que signifie le terme « marchandise dangereuse » ? Quel est son équivalent en anglais ?

2. Combien de classes de marchandises dangereuses y a-t-il ?

3. Identifiez les classes de marchandises dangereuses.

4. Identifiez la ou les classes de marchandises dangereuses que vous et votre compagnie êtes susceptibles de transporter.

5. Que signifie le terme « contenant » ? Quel est le terme anglais correspondant à « contenant » ?

6. Quelles sont les responsabilités de l'expéditeur par rapport aux indications de danger–marchandises dangereuses ?

7. Si une personne ne possédant pas la formation exigée veut manutentionner des marchandises dangereuses, comment doit-elle effectuer ces opérations ?

8. Quel terme est signifié par l'abréviation « PIU » ? Quel est son équivalent en anglais ?

9. Que signifie le terme « plan d'intervention d'urgence » ?

10. Un plan d'intervention d'urgence doit être agréé par quel organisme ?

11. Un plan d'intervention d'urgence est obligatoire sous quelle condition ?

12. Identifiez une marchandise dangereuse transportée par votre compagnie. Quelle est son appellation réglementaire ? Quelle est sa limite PIU ?

Exercice 2

Ci-dessous se trouve un extrait de l'Annexe 1 du « Règlement du TMD en langage clair ». Expliquez ce que signifie chaque inscription dans les dix colonnes.

Extrait :

Col. 1 Numéro UN	Col. 2 Appellation réglementaire et description	Col. 3 Classe	Col. 4 Groupe d'emballage / Groupe de risque	Col. 5 Dispositions particulières	Col. 6 Quantité limite d'explosifs et indice de quantité limitée	Col. 7 Indice PIU	Col. 8 Indice navire de passagers	Col. 9 Indice véhicule routier de passagers ou véhicule ferroviaire de passagers	Col. 10 Polluant marin
UN0004	PICRATE D'AMMONIUM sec ou humidifié avec moins de 10 pour cent (masse) d'eau	1.1D	II	4	5	75	10	Interdit	

Série - Préparation d'une trousse d'information pour un voyage

La série d'activités suivante vise à démontrer comment préparer une trousse d'information liée à un voyage touristique et comment rechercher sur Internet l'information pour la trousse. Ces activités s'appliquent particulièrement à la profession de guide touristique.

La série d'activités se situe aux niveaux trois à quatre du programme d'AFB. Les résultats d'apprentissage du programme d'AFB visés par les activités sont les suivants :

Lire un texte à des fins diverses et le comprendre
Écrire clairement pour exprimer des idées

Les indicateurs de réussite sous-tendant ces résultats d'apprentissage sont les suivants :

Lire un texte à des fins diverses et le comprendre	
Niveau 3	consulte au besoin un dictionnaire ou d'autres documents de référence repère et interprète l'information à l'aide de certains éléments d'organisation de base des documents mis en forme manifeste des habiletés en recherche
Niveau 4	résume et explique les idées principales contenues dans un document d'information (indicateur de transition) repère les principales idées contenues dans des documents d'information et explique en quoi les détails les appuient prépare et exécute un projet de recherche
Écrire clairement pour exprimer des idées	
Niveau 3	présente des faits de façon correcte et complète

	(indicateur de transition) développe et organise ses idées en plusieurs paragraphes (indicateur de transition) commence à utiliser un système de traitement de texte (indicateur de transition) utilise correctement les graphiques ou diagrammes et leurs légendes
Niveau 4	communique des idées et de l'information à des fins diverses et à des destinataires particuliers en choisissant un style adapté à son intention et aux destinataires du texte communique des idées et de l'information à des fins diverses et à des destinataires particuliers (indicateur de transition) utilise correctement un tableur pour transmettre certains types d'information

Activité 1 - Recherche sur Internet des renseignements nécessaires pour organiser un voyage

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

guide touristique

Niveau(x) d'AFB

niveaux 3 à 4

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

sensibilisation

Compétence(s) fondamentale(s)

lecture des textes
utilisation des documents
capacité de raisonnement (recherche de renseignements)
informatique

Résultat(s) d'apprentissage

- Identifier les renseignements nécessaires pour organiser un voyage
- Rechercher des renseignements sur Internet
- Récolter des renseignements sur Internet

Matériel requis

divers documents de renseignements
accès à Internet

Description

- Discuter avec l'apprenant des tâches liées à son emploi ; identifier les divers renseignements dont il a besoin pour exécuter ses tâches ; identifier les différentes sources de renseignements à sa disposition ; identifier les différents types de documents contenant ces renseignements (horaire, calendriers d'événements, guides, répertoires, plans de ville, documents contenant des

renseignements de nature historique ou géographique) ; identifier les documents qu'il doit produire lui-même.

- Examiner des exemples des documents identifiés ; examiner comment repérer l'information dans ces documents (se servir, par exemple, des éléments d'organisation).
- Repérer sur Internet des documents semblables à ceux mentionnés ; voir comment se servir des moteurs de recherche et des hyperliens pour se déplacer sur Internet ; voir comment récolter des renseignements sur Internet pour les enregistrer dans son propre document.
- Faire le bilan du vocabulaire lié à la discussion.

Activité 2 - Récolte sur Internet et organisation des renseignements nécessaires pour faire un voyage

Professions auxquelles l'activité s'applique

guide touristique

Niveau(x) d'AFB

niveaux 3 à 4

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

reproduction, production

Compétence(s) fondamentale(s)

lecture des textes
rédaction
calcul
utilisation des documents
capacité de raisonnement (recherche de renseignements)
informatique

Résultat(s) d'apprentissage

- Rechercher des renseignements sur Internet
- Récolter des renseignements sur Internet
- Organiser en une suite logique les renseignements nécessaires pour faire un voyage

Matériel requis

accès à Internet

Description

- Demander à l'apprenant de trouver sur Internet des renseignements divers liés à l'organisation d'un voyage.
- Commencer par le calendrier d'événements de la ville à visiter pour établir le but du voyage ; identifier les coordonnées spatiales et temporelles de l'événement.
- Identifier les horaires de train et d'autobus qui conviennent.
- Vérifier les répertoires d'hôtels ou de pensions pour établir une liste de logements possibles, incluant toute information pertinente.
- Dresser un plan de la ville où sont indiqués les lieux des hôtels et l'emplacement de l'événement qui est l'objet du voyage.
- Rechercher les renseignements complémentaires pour renseigner le voyageur sur les faits historiques, géographiques ou autres liés à l'événement.
- Démontrer à l'apprenant comment repérer et récolter l'information voulue de façon efficace (reproduction).
- À chaque étape, donner à l'apprenant l'occasion de démontrer ce qu'il a appris sans l'aide d'exemples et sans l'aide du formateur (production).
- Voir ou revoir les fonctions « copier » et « coller » pour récupérer l'information sur Internet et la reproduire dans un document de traitement de textes ; voir ou revoir les techniques pour créer un document de traitement de textes.
- Discuter avec l'apprenant comment organiser les divers éléments d'information en une suite logique comme pour les inclure dans une trousse d'information à l'intention d'un touriste.

DÉMONSTRATION - Préparation d'une trousse de renseignements liés à un voyage touristique

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

guide touristique

Niveau(x) d'AFB

niveaux 3 à 4

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

production

Compétence(s) fondamentale(s)

lecture de textes
rédaction
calcul
utilisation des documents
capacité de raisonnement (recherche de renseignements)
informatique

Résultat(s) d'apprentissage

- Préparer une trousse de renseignements liés à un voyage touristique
- Rechercher des renseignements sur Internet
- Récolter des renseignements sur Internet
- Organiser en une suite logique les renseignements nécessaires pour faire un voyage

Matériel requis

accès à Internet

Description

- Demander à l'apprenant de développer son propre scénario de voyage touristique et d'en préparer la trousse d'information à l'intention du touriste ; la trousse doit comprendre des renseignements sur l'événement qui est le but du voyage, les logements, les horaires, un plan de ville pour bien orienter le touriste ainsi que des renseignements complémentaires susceptibles d'intéresser le touriste.
- Évaluer l'état complet des renseignements, l'exactitude des renseignements, le soin apporté à la présentation de l'information, la qualité de la langue (orthographe et grammaire), la capacité de

faire des recherches, ainsi que la capacité d’accomplir les tâches de la démonstration dans le délai de temps prescrit.

Grille d'évaluation pour la démonstration

GRILLE D'ÉVALUATION	
DÉMONSTRATION - Préparation d'une trousse de renseignements liés à un voyage touristique	
Renseignements	
• Inclut les horaires et les calendriers d'événements nécessaires	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Inclut les renseignements sur les hôtels et les guest houses	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Inclut un plan de ville	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Inclut des renseignements complémentaires pertinents	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Fournit des renseignements exacts et complets	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Fait les recherches nécessaires pour trouver l'information	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
Qualité du message	
• Orthographe les mots correctement	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Compose des énoncés et des phrases grammaticalement corrects	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Organise l'information de façon logique	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Soigne la présentation de l'information dans la trousse	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
Ponctualité	
• Accomplit les tâches de la démonstration ponctuellement	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui

Exercices à l’appui du programme

<u>Résultats d’apprentissage visés</u>

- Rechercher des renseignements sur Internet
- Récolter des renseignements sur Internet
- Organiser en une suite logique les renseignements nécessaires pour faire un voyage

Exercice 1

Visitez le site Web de la ville de Montréal (http://www2.ville.montreal.qc.ca/). Choisissez un événement parmi les grands événements de la ville. Obtenez les renseignements suivants.

Nom de l’événement :

Date de l’événement :

Lieu de l’événement :

Coût de l’événement :

Description de l’événement :

Tenue vestimentaire pour l’événement :

Autres renseignements pertinents :

Exercice 2

Visitez le site Web de Via Rail (http://www.viarail.ca/). Obtenir l’horaire des trains entre Toronto (point d’origine) et Montréal (destination). Visitez le site Web de Greyhound Canada (http://www.greyhound.ca/) pour obtenir l’horaire des autobus.

Exercice 3

Faites des recherches (http://www.google.com) pour obtenir les coordonnées des hôtels et des guest houses à Montréal. Incluez les informations suivantes pour chaque logement.

Nom :

Adresse :

Téléphone :

Tarif :

Accessibilité à partir de la gare ou du terminus d'autobus :

Autre :

Exercice 4

Dressez le plan de la ville environnant les logements et le lieu de l'événement. Consultez le site Web de Montréal à la carte (http://www2.ville.montreal.qc.ca/ mtlcarte/mtlcarte.htm) pour le plan de la ville (Attention aux droits réservés !).

Exercice 5

Faites des recherches sur Internet sur d'autres points d'intérêt : la météo, lieux historiques, centres d'achats, musées, etc.

Exercice 6

Organisez en une suite logique les renseignements obtenus pour les exercices ci-avant. Servez-vous d'un traitement de textes pour rassembler tous les renseignements. Soignez la présentation des renseignements.

Série - Création et tenue d’une petite caisse

La série d’activités suivante sert à démontrer en quoi consiste une petite caisse et comment elle se gère (l’accent est surtout mis sur la préparation du registre et sa tenue). La série peut s’adapter à n’importe quelle situation de travail où un employé est appelé à prendre la responsabilité d’une petite caisse. La présente série telle que conçue s’applique surtout au milieu de travail d’un commis de travail général de bureau.

Cette série d’activités se situe aux niveaux deux à trois du programme d’AFB. Elle vise l’atteinte des résultats suivants du programme d’AFB :

Écrire clairement pour exprimer des idées
Faire les opérations arithmétiques élémentaires

Les indicateurs de réussite sous-tendant ces résultats d’apprentissage sont les suivants :

Écrire clairement pour exprimer des idées	
Niveau 2	remplit des formulaires assez complexes (adaptation à l’usage d’une feuille de chiffrier électronique)
Niveau 3	présente des faits de façon correcte et complète
Faire les opérations arithmétiques élémentaires	
Niveau 2	effectue des additions et des soustractions, avec ou sans regroupement, de nombres à trois chiffres à l’aide de matériel concret additionne et soustrait des sommes d’argent et représente la réponse en notation décimale

Activité 1 - Utilité et gestion d’une petite caisse

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

commis de travail général de bureau

Niveau(x) d’AFB

niveaux 2 à 3

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

sensibilisation

Compétence(s) fondamentale(s)

Utilisation des documents
Calcul
Capacité de raisonnement (résolution de problèmes)
Informatique

Résultat(s) d’apprentissage

- Identifier l’utilité d’une petite caisse et la façon de la gérer
- Identifier les éléments composant un registre de petite caisse
- Identifier les opérations arithmétiques liées à la tenue d’un registre de petite caisse

Matériel requis

exemples de registre électronique
accès à un ordinateur

Description

- Sonder l’apprenant sur ses connaissances portant sur les petites caisses ; lui demander à quoi une petite caisse peut servir ; lui demander comment une petite caisse se maintient physiquement et sur papier.
- Faire ressortir la définition et la fonction d’une petite caisse (qu’il s’agit d’un fonds d’un montant d’argent fixe confié à une personne afin de faciliter le paiement de menues dépenses d’une unité administrative).

- Examiner un chiffrier électronique (Microsoft Excel, par exemple) servant comme registre de petite caisse ; examiner les éléments enregistrés dans le registre ; identifier les calculs à faire pour maintenir le registre ; voir les formules utilisées pour automatiser la comptabilisation des entrées et des sorties.
- Discuter des politiques de gestion de petite caisse.

Activité 2 - Tenue d’un registre de petite caisse

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

commis de travail général de bureau

Niveau(x) d’AFB

niveaux 2 à 3

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

sensibilisation, reproduction

Compétence(s) fondamentale(s)

Utilisation des documents
Calcul
Informatique

Résultat(s) d’apprentissage

- Tenir un registre de petite caisse

Matériel requis

registre électronique de petite caisse
accès à un ordinateur

Description

- Examiner des modèles de registre de petite caisse sur papier et sur ordinateur.
- Compléter des registres incomplets en s’inspirant des modèles ; le faire sur papier et à l’ordinateur.

Activité 3 - Création d’un registre de petite caisse électronique

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

commis de travail général de bureau

Niveau(x) d’AFB

niveaux 2 à 3

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

reproduction

Compétence(s) fondamentale(s)

Utilisation des documents
Calcul
Capacité de raisonnement (résolution de problème)
Informatique

Résultat(s) d’apprentissage

- Créer un registre électronique de petite caisse en se servant de Microsoft Excel
- Créer des formules dans Microsoft Excel pour faire des opérations monétaires

Matériel requis

accès à un ordinateur
Microsoft Excel
modèles de registres de petite caisse

Description

- Démontrer à l’apprenant les étapes à suivre pour créer un registre de petite caisse en utilisant Microsoft Excel ; d’abord demander à l’apprenant de répéter les étapes au fur et à mesure qu’elles sont démontrées (reproduction) ; ensuite donner des exercices à

l'apprenant pour voir s'il est capable de faire les tâches liées au développement d'un registre électronique sans l'aide de modèle et sans l'assistance du formateur (production).

DÉMONSTRATION - Création et tenue d'un registre électronique de petite caisse

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

commis de travail général de bureau

Niveau(x) d'AFB

niveaux 2 à 3

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

production

Compétence(s) fondamentale(s)

Utilisation des documents
Calcul
Capacité de raisonnement (résolution de problème)
Informatique

Résultat(s) d'apprentissage

- Créer un registre électronique de petite caisse en se servant de Microsoft Excel
- Créer des formules dans Microsoft Excel pour faire des opérations monétaires
- Tenir un registre de petite caisse

Matériel requis

accès à un ordinateur
Microsoft Excel
modèles de registres de petite caisse
scénario

Description

- Demander à l’apprenant de développer un registre électronique pour tenir compte des entrées et des sorties pour une période temps déterminée selon un scénario qui comprend une liste de déboursés ainsi que les politiques de gestion de petite caisse ; l’apprenant est censé n’inclure que les déboursés couverts par les politiques.
- Évaluer la conception du registre, les formules créées, l’exactitude et l’état complet des informations inscrites au registre ; évaluer aussi si l’apprenant accomplit la démonstration dans un temps prescrit.

Grille d'évaluation pour la démonstration

GRILLE D'ÉVALUATION	
DÉMONSTRATION - Création et tenue d'un registre électronique de petite caisse	
Conception du registre	
• Inclut tous les champs de données à entrer	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Désigne les champs de données clairement et correctement	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Compose des formules adéquates pour comptabiliser les entrées et les sorties	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
Inscription des données	
• Inscrit tous les renseignements pertinents	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Inscrit les renseignements correctement	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
Ponctualité	
• Accomplit les tâches de la démonstration ponctuellement	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui

Exercices à l'appui du programme

Résultat d'apprentissage visé

- Identifier l'utilité d'une petite caisse et la façon de la gérer

Exercice 1

Lisez les questions et les réponses suivantes. Vérifiez dans le dictionnaire le sens des mots en caractères gras.

- En quoi consiste une petite caisse ?

  Une petite caisse est une somme d'argent d'un **montant** fixe.

- À quoi sert une petite caisse ?

  Le **fonds** de petite caisse est généralement destiné à faciliter et à accélérer le **traitement** des **transactions** de faible valeur.

- Qui est responsable d'une petite caisse ?

  Un **dépositaire** assure la sécurité du fonds et le **contrôle** des **déboursés** faits sur le fonds dont il est responsable.

- Comment est-ce qu'on assure la gestion d'une petite caisse ?

  La gestion d'une petite caisse consiste en sa surveillance et la **comptabilisation** des **entrées** et des **sorties** d'argent. Le dépositaire doit vérifier régulièrement les fonds d'une petite caisse pour s'assurer qu'ils sont toujours présents. Le dépositaire doit se servir d'un **registre** pour contrôler les entrées et les sorties d'argent.

Exercice 2

Lisez les politiques de gestion de petite caisse suivantes. Vérifiez dans le dictionnaire le sens des mots en caractères gras.

1. La petite caisse doit être utilisée pour payer des montants de faible valeur lorsqu’on doit accélérer le traitement d’une transaction.

2. Avant d'établir un fonds de petite caisse ou d'en **majorer** le montant, il faut s’assurer que des mesures de sécurité sont en place.

3. Le dépositaire doit signer une **déclaration** indiquant qu'il a reçu, lu et compris les politiques et les procédures de gestion de la petite caisse et qu’il reconnaît être personnellement responsable de l'avance.

4. Il ne doit y avoir qu'un seul dépositaire pour un fonds de petite caisse. Il faut faire le **décompte** chaque année et lorsqu'il y a un changement de dépositaire.

5. Les avances de petite caisse ne doivent pas servir à faire la monnaie, à **octroyer** des avances salariales aux employés ou à encaisser des chèques.

6. Lorsqu'il y a un **découvert**, il faut le signaler rapidement au supérieur du dépositaire.

Résultats d’apprentissage visés

- Identifier les éléments composant un registre de petite caisse
- Identifier les opérations arithmétiques liées à la tenue d’un registre de petite caisse
- Tenir un registre de petite caisse
- Créer des formules dans Microsoft Excel pour faire des opérations monétaires

Exercice 1

Examinez le registre de petite caisse suivant et répondez aux questions.

Société BenePlus				
Registre de petite caisse				
Date	**Description**	**Entrée**	**Sortie**	**Solde**
4 janv. 2002	Début de la petite caisse	150,00 $		150,00 $
9 janv. 2002	Pimblico : repas pour réunion, Service des ventes, facture #50678		35,67 $	114,33 $
11 janv. 2002	Timbres		10,00 $	104,33 $
				104,33 $
				104,33 $
				104,33 $
				104,33 $
				104,33 $
				104,33 $
				104,33 $
				104,33 $
				104,33 $
				104,33 $
				104,33 $

1. Que signifie le terme « entrée » ?

 ____

2. Que signifie le terme « sortie » ?

 ____

3. Que signifie le terme « solde » ?

 ____

4. Quels renseignements est-on censé noter sous la rubrique « Description » ?

 ____

 ____

 ____

5. Quelles sont les opérations arithmétiques liées à la comptabilisation des entrées et des sorties ?

 ____

6. L’exemple du registre ci-dessus provient d’une feuille de chiffrier « Excel ». Créez une formule à mettre dans la cellule de la colonne « Solde » pour comptabiliser les entrées et les sorties ?
   ____

Série - Création d’une liste des priorités

Les activités appartenant à cette série visent à démontrer comment planifier et organiser son travail dans le but d’en prioriser les tâches et de créer une liste des priorités. La série s’adresse particulièrement aux standardistes ou aux réceptionnistes.

La série se situe plus ou moins au niveau trois du programme d’AFB, compte tenu du niveau de langue nécessaire pour rédiger une liste des priorités. La priorisation des tâches demeure cependant une activité qui doit se faire à tous les niveaux de compétence. Le résultat d’apprentissage principal du programme d’AFB visé par cette série est le suivant :

> Se fixer des objectifs à court et à long terme, en surveiller la réalisation et les modifier au besoin

Le résultat d’apprentissage secondaire visé par cette série est le suivant :

> Écrire clairement pour exprimer des idées

Les indicateurs de réussite sous-tendant l’atteinte de ces résultats d’apprentissage sont les suivants :

Se fixer des objectifs à court et à long terme, en surveiller la réalisation et les modifier au besoin	
Tous les niveaux	se fixe des objectifs à court terme se fixe des objectifs à long terme élabore un plan pour la réalisation de ses objectifs (liste des priorités)
Écrire clairement pour exprimer des idées	
Niveau 3	produit différents types d’écrits : lettres, notes de service, compte-rendus ou rapport succincts (et listes des priorités)

Activité 1 - Utilité d'une liste des priorités

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

réceptionniste, standardiste

Niveau(x) d'AFB

niveau 3

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

sensibilisation

Compétence(s) fondamentale(s)

utilisation des documents
capacité de raisonnement (planifier et organiser son travail)

Résultat(s) d'apprentissage

- Identifier l'utilité d'une liste des priorités
- Identifier les facteurs à prendre en considération lorsqu'on dresse une liste des priorités

Matériel requis

exemples de listes des priorités
exemples d'agendas de papier et d'agendas électroniques

Description

- Discuter des multiples exigences auxquelles doit faire face l'apprenant dans son travail (demandes téléphoniques, demandes des clients se présentant à la réception, demandes du personnel, écritures administratives) ; faire ressortir ce que l'apprenant fait pour s'organiser en fonction de toutes ces exigences (en discuter de façon générale).
- Discuter des facteurs à prendre en considération lorsqu'on priorise ses tâches : le temps requis et le temps disponible, l'importance de la tâche, l'urgence de la tâche, sa capacité de bien juger en quoi

consiste la tâche, sa capacité de calculer le temps requis pour faire la tâche.

- Discuter de l’utilité d’une liste des priorités ; discuter de la relation entre la gestion du temps et l’établissement des priorités ; discuter des moyens pour gérer son temps : liste personnalisée ou agenda (sur papier ou sur ordinateur).
- Dresser la liste du vocabulaire abordé pendant la discussion (par exemple : liste des priorités, prioriser, gestion du temps, agenda).

Activité 2 - Comportements liés à la gestion du temps

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

réceptionniste, standardiste

Niveau(x) d’AFB

niveau 3

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

sensibilisation

Compétence(s) fondamentale(s)

capacité de raisonnement (planifier et organiser son travail)

Résultat(s) d’apprentissage

- Identifier comment agir pour gérer son temps

Matériel requis

exercices de prise de conscience

Description

- Faire une prise de conscience des difficultés que l’apprenant rencontre dans la gestion de son temps ; peut-être le faire à l’aide d’un questionnaire.

- Faire ressortir que les difficultés de gestion de temps ou de priorisation aboutissent toujours à un manque de temps et que ce manque de temps est dû à des facteurs externes et des facteurs personnels.
- Faire ressortir que les facteurs externes comprennent les interruptions et les demandes irréalistes.
- Faire ressortir que les facteurs personnels incluent les comportements inadéquats (mauvaises habitudes) comme les problèmes de concentration, la confusion de l’urgent avec l’important, l’incapacité de penser au long terme, l’incapacité de se discipliner au quotidien, l’incapacité de trouver le bon équilibre entre l’action et la planification (préférence pour l’action au prix d’un manque de planification), l’incapacité de travailler en équipe, et l’incapacité de dire « non » ou de s’affirmer quand on se voit assigner des tâches ; faire ressortir que les facteurs personnels incluent aussi les erreurs humaines comme les erreurs de prévision de temps pour les tâches à accomplir ou le défaut de ne pas se donner de marge de sécurité adéquate pour les urgences et les imprévus.
- Reformuler les points soulevés en des termes positifs, c’est-à-dire identifier les bons comportements à adopter pour éviter les difficultés de gestion du temps (plutôt que d’énumérer ce qu’il ne faut pas faire).

Activité 3 - Observation de ses comportements par rapport à la gestion du temps

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

réceptionniste, standardiste

Niveau(x) d’AFB

niveau 3

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

reproduction

Compétence(s) fondamentale(s)

capacité de raisonnement (planifier et organiser son travail)

Résultat(s) d’apprentissage

- Identifier comment agir pour gérer son temps

Matériel requis

grille d’observation

Description

- Dresser une grille d’observation sur laquelle l’apprenant doit noter la présence et la fréquence des comportements liés à la bonne gestion du temps ; le faire sur une période de quelques jours.
- Après la période d’observation discuter des résultats ; identifier les points forts et les points faibles de la façon dont l’apprenant gère son temps ; faire ressortir comment l’apprenant pourrait améliorer sa gestion du temps.

Activité 4 - Façon de dresser une liste des priorités

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

réceptionniste, standardiste

Niveau(x) d’AFB

niveau 3

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

reproduction, production

Compétence(s) fondamentale(s)

utilisation des documents
capacité de raisonnement (planifier et organiser son travail)

Résultat(s) d’apprentissage

- Dresser une liste des priorités

Matériel requis

grille d’observation

Description

- Examiner avec l’apprenant différentes situations de travail où se conjuguent plusieurs exigences ; à partir de ces situations, développer des listes des priorités (utiliser un agenda pour le faire) ; y faire intervenir des urgences et des imprévus et examiner les changements à apporter aux listes des priorités ; d’abord aider l’apprenant à dresser des listes (reproduction) ; ensuite donner des situations à l’apprenant où il doit dresser des listes sans assistance (production).

DÉMONSTRATION - Élaboration d’une liste des priorités

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

réceptionniste, standardiste

Niveau(x) d’AFB

niveau 3

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

production

Compétence(s) fondamentale(s)

utilisation des documents
capacité de raisonnement (planifier et organiser son travail)

Résultat(s) d’apprentissage

- Dresser une liste des priorités

Matériel requis

scénario

Description

- Demander à l’apprenant de dresser une liste des priorités à partir d’un scénario assez complexe conjuguant plusieurs exigences de travail ; y inclure des urgences et des imprévus survenant après l’élaboration de la liste des priorités de travail.
- Demander à l’apprenant d’expliquer son emploi du temps.
- Évaluer l’organisation des tâches en un ordre logique (répartition sur une période de temps et identification du temps requis pour chaque tâche), la capacité d’adapter ses priorités aux changements, le soin apporté à la rédaction de la liste des priorités, les explications données pour justifier l’emploi du temps.

Grille d'évaluation pour la démonstration

GRILLE D'ÉVALUATION	
DÉMONSTRATION - Élaboration d'une liste des priorités	
Capacité de prioriser	
• Évalue l'urgence des tâches à accomplir	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Évalue l'importance des tâches à accomplir	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Calcule le temps requis pour chaque tâche	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Se donne une marge de sécurité pour accomplir une tâche	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Adapte les priorités aux imprévus et aux changements	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Justifie ou explique son emploi du temps	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
Composition de la liste des priorités	
• Dresse une liste des priorités qui est complète (qui désigne clairement les tâches, leur importance, le temps requis pour les faire)	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Inscrit les éléments à la liste clairement et soigneusement	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
Ponctualité	
• Accomplit les tâches de la démonstration dans le temps prescrit	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui

Exercices à l’appui du programme

Résultat d’apprentissage visé

- Identifier comment agir pour gérer son temps

Exercice 1

Répondez aux questions suivantes et discutez des résultats.

Emploi du temps

1. Prévoyez-vous suffisamment de temps pour accomplir vos tâches ?

   1 2 3 4 5
   rarement plus ou moins souvent

2. Évaluez-vous si les échéanciers pour vos projets sont réalistes ?

   1 2 3 4 5
   rarement plus ou moins souvent

3. Prévoyez-vous une marge de sécurité adéquate pour les urgences et les imprévus ?

   1 2 3 4 5
   rarement plus ou moins souvent

4. Dressez-vous une liste des priorités (ou vous servez-vous d’un agenda pour tenir compte des tâches à accomplir) ?

   1 2 3 4 5
   rarement plus ou moins souvent

Interruption

1. Éprouvez-vous de la difficulté à poursuivre vos projets à cause des appels téléphoniques ?

   1 2 3 4 5
   rarement plus ou moins souvent

2. Éprouvez-vous de la difficulté à poursuivre vos projets à cause des demandes de vos collègues ou d’autres personnes ?

   1 2 3 4 5
   rarement plus ou moins souvent

3. Gérez-vous le volume des messages électroniques que vous recevez ?

   1 2 3 4 5
   rarement plus ou moins souvent

Rendement

1. Avez-vous accompli en fin de journée ce que vous aviez prévu le matin ?

   1 2 3 4 5
   rarement plus ou moins souvent

2. Terminez-vous au fur et à mesure les projets commencés ?

   1 2 3 4 5
   rarement plus ou moins souvent

3. Trouvez-vous le temps d’accomplir les tâches importantes mais non urgentes ?

   1 2 3 4 5
   rarement plus ou moins souvent

4. Êtes-vous capable de modifier vos priorités face à des nouvelles demandes ou à des urgences ?

   1 2 3 4 5
   rarement plus ou moins souvent

Habitudes et comportements personnels

1. Faites-vous le ménage de votre bureau régulièrement ?

   1 2 3 4 5
   rarement plus ou moins souvent

2. Visualisez-vous longtemps à l'avance votre emploi du temps (par semaine, par mois) ?

   1 2 3 4 5
   rarement plus ou moins souvent

3. Synchronisez-vous vos priorités avec celles des autres ?

   1 2 3 4 5
   rarement plus ou moins souvent

4. Avez-vous de la difficulté à vous concentrer ?

   1 2 3 4 5
   rarement plus ou moins souvent

5. Êtes-vous capable de refuser des demandes irréalistes ou des demandes auxquelles vous ne pouvez répondre (faute de temps, par exemple) ? (Êtes-vous capable de dire « non », autrement dit ?)

   1 2 3 4 5
   rarement plus ou moins souvent

6. Êtes-vous capable de renégocier avec vos supérieurs une charge de travail trop élevée ?

   1 2 3 4 5
   rarement plus ou moins souvent

7. Préférez-vous passer à l’action et réfléchir plus tard plutôt que réfléchir avant de passer à l’action et prendre le temps de planifier ce que vous avez à faire ? (Autrement dit, trouvez-vous l’action plus valorisante que la planification ?)

   1 2 3 4 5
   rarement plus ou moins souvent

Exercice 2

Observez la façon dont vous gérez votre temps et priorisez vos tâches pendant quelques jours. Notez la présence et la fréquence des comportements identifiés dans la grille ci-dessous. Utilisez un ✓ chaque fois que le comportement se produit.

Comportement	**Présence et fréquence**
1. Je prévois le temps nécessaire pour accomplir une tâche.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
2. Je me donne une marge de sécurité en cas d’urgences ou d’imprévus.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
3. Je visualise mon emploi du temps pour la semaine ou pour le mois.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
4. J’évalue si une demande de travail est réaliste avant de l’accepter. (Je négocie son échéance au besoin.)	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

5. Je prends le temps de planifier une tâche ou un projet avant de passer à l’action.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
6. Je termine au fur et à mesure les projets commencés.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
7. Je m’efforce à reprendre une tâche le plus vite possible après une interruption.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
8. Je synchronise mes activités avec celles de mes collègues.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
9. Je priorise en fonction de l’importance des tâches à accomplir (je ne confonds pas cependant l’urgence d’une tâche avec son importance).	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
10. Je fais le ménage de mon bureau régulièrement.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
11. Je gère le volume de mon courrier électronique quotidiennement.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
12. Je dresse une liste des priorités et je ne la perds pas de vue.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Résultat d'apprentissage visé

- Dresser une liste des priorités

Vous êtes réceptionniste à la Société BenePlus. C'est lundi et vous avez les tâches suivantes à accomplir. Votre journée de travail commence à 8 h 30 et finit à 16 h 30. Vous avez une heure pour le déjeuner.

Exercice 1

Évaluez l'urgence des tâches.

- Rédiger une lettre très importante de la part du directeur du bureau.

  1 2 3 4 5
  peu urgent assez urgent très urgent

- Faire signer la lettre par le directeur.

  1 2 3 4 5
  peu urgent assez urgent très urgent

- Classer une vingtaine de dossiers.

  1 2 3 4 5
  peu urgent assez urgent très urgent

- Répondre au téléphone.

  1 2 3 4 5
  peu urgent assez urgent très urgent

- Accueillir les personnes se présentant à la réception.

  1 2 3 4 5
  peu urgent assez urgent très urgent

- Rédiger l’ordre du jour pour une réunion qui aura lieu mercredi à 14 h.

  1 2 3 4 5
  peu urgent assez urgent très urgent

- Arroser les plantes dans la salle de réception.

  1 2 3 4 5
  peu urgent assez urgent très urgent

- Préparer une présentation PowerPoint pour la réunion à partir de renseignements fournis par le responsable de la réunion de mercredi.

  1 2 3 4 5
  peu urgent assez urgent très urgent

- Obtenir des renseignements additionnels de trois personnes pour compléter la présentation PowerPoint.

  1 2 3 4 5
  peu urgent assez urgent très urgent

- Rencontrer le responsable de la réunion pour faire la critique de la présentation PowerPoint.

  1 2 3 4 5
  peu urgent assez urgent très urgent

- Rédiger la note de service convoquant les personnes censées participer à la réunion du mercredi.

  1 2 3 4 5
  peu urgent assez urgent très urgent

- Téléphoner à différents hôtels pour obtenir les prix des chambres et des salles de réunion pour une conférence que la Société BenePlus planifie et qui aura lieu dans six mois.

  1 2 3 4 5
  peu urgent assez urgent très urgent

Exercice 2

Décidez de l'importance des tâches. 1 signifie « peu important », 2 signifie « assez important » et 3 signifie « très important ».

Rédiger une lettre très importante de la part du directeur du bureau.	
Faire signer la lettre par le directeur.	
Classer une vingtaine de dossiers.	
Répondre au téléphone.	
Accueillir les personnes se présentant à la réception.	
Rédiger l'ordre du jour pour une réunion qui aura lieu mercredi à 14 h.	
Arroser les plantes dans la salle de réception.	
Préparer une présentation PowerPoint pour la réunion à partir de renseignements fournis par le responsable de la réunion de mercredi.	
Obtenir des renseignements additionnels de trois personnes pour compléter la présentation PowerPoint.	
Rencontrer le responsable de la réunion pour faire la critique de la présentation PowerPoint.	

Rédiger la note de service convoquant les personnes censées participer à la réunion du mercredi.	
Téléphoner à différents hôtels pour obtenir les prix des chambres et des salles de réunion pour une conférence que la Société BenePlus planifie et qui aura lieu dans six mois	

Exercice 3

Priorisez les tâches en les mettant dans l’ordre à les accomplir.

Rédiger une lettre très importante de la part du directeur du bureau.	
Faire signer la lettre par le directeur.	
Classer une vingtaine de dossiers.	
Répondre au téléphone.	
Accueillir les personnes se présentant à la réception.	
Rédiger l’ordre du jour pour une réunion qui aura lieu mercredi à 14 h.	
Arroser les plantes dans la salle de réception.	
Préparer une présentation PowerPoint pour la réunion à partir de renseignements fournis par le responsable de la réunion de mercredi.	
Obtenir des renseignements additionnels de trois personnes pour compléter la présentation PowerPoint.	
Rencontrer le responsable de la réunion pour faire la critique de la présentation PowerPoint.	
Rédiger la note de service convoquant les personnes censées	

participer à la réunion du mercredi.	
Téléphoner à différents hôtels pour obtenir les prix des chambres et des salles de réunion pour une conférence que la Société BenePlus planifie et qui aura lieu dans six mois.	

Exercice 4

Décidez de l’ordre selon lequel il faut accomplir les tâches et du temps nécessaire pour les accomplir. Le faire à l’agenda ci-dessous.

8 h	
9 h	
10 h	
11 h	
12 h	
13 h	
14 h	
15 h	
16 h	
17 h	

Série - Formulation d’instructions

La présente série d’activités à comme but de démontrer comment formuler des instructions claires et précises. Elle vise à développer la capacité de surtout communiquer des instructions verbalement mais aussi par écrit. De façon générale, elle peut s’adresser à quiconque doit transmettre et expliquer des instructions à des collègues. Elle serait très utile, par exemple, aux personnes travaillant comme conducteur de machines à fabriquer des produits divers parce qu’elles sont souvent appelées à démontrer à des collègues comment exécuter certaines tâches. La présente série, telle que conçue, peut servir cependant à plusieurs professions.

La série se situe au niveau quatre du programme d’AFB. Les résultats d’apprentissage du programme d’AFB visés par cette série d’activités sont :

Lire un texte à des fins diverses et le comprendre.
Écrire clairement pour exprimer des idées
Parler et écouter de façon efficace

Les indicateurs de réussite sous-tendant ces résultats d’apprentissage sont :

Lire un texte à des fins diverses et le comprendre	
Niveau 4	repère les principales idées contenues dans des documents d’information et explique en quoi les détails les appuient résume et explique les idées principales contenues dans un document d’information (indicateur de transition) se sert de divers éléments d’organisation des documents mis en forme pour trouver de l’information prépare et exécute un projet de recherche simple
Écrire clairement pour exprimer des idées	

Niveau 4	produit des écrits de style varié écrit à des fins diverses communique des idées et de l’information à des fins diverses et à des destinataires particuliers en choisissant un style adapté à son intention et aux destinataires du texte
Parler et écouter de façon efficace	
Niveau 4	utilise des mots ou des phrases signalant que ce qui suit est nouveau ou important s’exprime correctement en respectant les règles de grammaire de base exprime ses idées et ses opinions avec assurance, mais sans essayer de les imposer

Activité 1 - Utilité et caractéristiques d'un manuel d'utilisateur

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

plusieurs professions

Niveau(x) d'AFB

niveau 4

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

sensibilisation

Compétence(s) fondamentale(s)

lecture des textes
utilisation des documents
capacité de raisonnement (recherche de renseignements)

Résultat(s) d'apprentissage

- Identifier ce à quoi sert un manuel d'utilisateur
- Identifier les caractéristiques d'un manuel d'utilisateur

Matériel requis

exemples de manuels utilisés dans le milieu de travail de l'apprenant et ailleurs

Description

- Demander à l'apprenant d'identifier les manuels auxquels il doit se reporter à l'occasion pour faire son travail ; en identifier les fonctions (pour informer, pour expliquer).
- Faire ressortir les difficultés que rencontre l'apprenant lorsqu'il consulte un manuel (repérage de l'information, clarté des explications, lisibilité de l'information, organisation de l'information, accessibilité à l'information) ; pour chaque difficulté nommée, identifier la façon de la surmonter et identifier ce que le rédacteur du manuel devrait faire à l'avenir pour y pallier.

- Faire quelques exercices pour repérer de l'information dans les manuels (se servir de la table des matières et de l'index, par exemple).

Activité 2 - Caractéristiques d'une instruction indiquant une opération à effectuer

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

plusieurs professions

Niveau(x) d'AFB

niveau 4

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

sensibilisation, reproduction

Compétence(s) fondamentale(s)

lecture de textes
utilisation des documents
communication verbale

Résultat(s) d'apprentissage

- Identifier l'information à transmettre dans des instructions
- Découper les tâches à accomplir en une suite logique d'étapes
- Formuler des instructions claires et précises

Matériel requis

exemples d'explications simples

Description

- Examiner des exemples d'instructions simples ; faire ressortir qu'il faut bien identifier l'information à transmettre avant de la transcrire en termes d'instructions ; faire ressortir que les instructions indiquant les opérations à suivre pour accomplir une tâche doivent

être claires et précises, qu’elles doivent découper une tâche en des opérations significatives (essentielles pour accomplir la tâche).
- Faire ressortir que les instructions données verbalement se formulent surtout à l’impératif (prends/prenez un couteau et…) et à l’occasion à l’indicatif présent (tu prends un couteau et…) ; faire ressortir que les mêmes instructions écrites seraient à l’infinitif (prendre un couteau et…).
- Examiner ensemble des exemples d’instructions simples pour voir si la tâche est faisable strictement à partir des instructions.
- En suivant le modèle d’une série d’instructions simples, reproduire une autre série semblable (reproduction) ; le faire par écrit et verbalement.

Activité 3 - Formulation d’une série d’instructions pour accomplir une tâche

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

plusieurs professions

Niveau(x) d’AFB

niveau 4

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

production

Compétence(s) fondamentale(s)

lecture de textes
utilisation des documents
communication verbale

Résultat(s) d’apprentissage

- Identifier l’information à transmettre dans des instructions
- Découper les tâches à accomplir en une suite logique d’étapes
- Formuler des instructions claires et précises

Matériel requis

aucun

Description

- Prendre de simples tâches quotidiennes et demander à l’apprenant de formuler les instructions pour les accomplir ; le faire à l’écrit et verbalement.

Activité 4 - Formulation d’une série d’instructions pour accomplir une tâche

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

plusieurs professions

Niveau(x) d’AFB

niveau 4

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

reproduction, production

Compétence(s) fondamentale(s)

lecture de textes
utilisation des documents
communication verbale

Résultat(s) d’apprentissage

- Identifier l’information à transmettre pour des instructions
- Découper les tâches à accomplir en une suite logique d’étapes
- Formuler des instructions claires et précises

Matériel requis

manuels d’instructions (modes d’emploi)

Description

- Lire dans des manuels de travail les instructions pour accomplir des tâches ; paraphraser les instructions (les reproduire en ses propres termes) et les retransmettre par écrit et verbalement ; varier le degré de complexité des tâches.

DÉMONSTRATION - Formulation d’instructions liées à l’exécution d’une tâche de travail

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

plusieurs professions

Niveau(x) d’AFB

niveau 4

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

production

Compétence(s) fondamentale(s)

lecture de textes
utilisation des documents
communication verbale

Résultat(s) d’apprentissage

- Identifier l’information à transmettre dans des instructions
- Découper les tâches à accomplir en une suite logique d’étapes
- Formuler des instructions claires et précises
- Instruire un collègue quant à l’exécution d’une tâche de travail
- Parler distinctement

Matériel requis

manuels d’instructions (modes d’emploi)

Description

- Demander à l’apprenant de préparer une session de formation où il doit expliquer (verbalement) à des collègues comment faire quelque chose ; se renseigner dans un manuel pour identifier les étapes pour exécuter la tâche.
- Évaluer l’organisation des instructions, le contenu des instructions, l’exactitude des termes utilisés (le choix de verbes et de vocabulaire) ; évaluer la qualité de la transmission du message (prononciation, débit, contact avec l’auditoire (contact avec les yeux, capacité d’adapter le message aux réactions de l’auditoire) ; évaluer la capacité d’accomplir la démonstration dans le temps prescrit.

Grille d'évaluation pour la démonstration

GRILLE D'ÉVALUATION	
DÉMONSTRATION - Formulation d'instructions liées à l'exécution d'une tâche de travail	
Formulation des instructions	
• Identifie les informations essentielles	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Organise les instructions en une suite logique	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Utilise les termes exacts (verbes et vocabulaire)	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
Communication verbale	
• Communique clairement (prononciation, débit)	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Établit le contact avec son auditoire (contact avec les yeux, adapte son message aux réactions de l'auditoire)	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
Ponctualité	
• Accomplit les tâches de la démonstration dans le temps prescrit	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui

Exercices à l’appui du programme

<u>Résultats d’apprentissage visés</u>

- Identifier l’information à transmettre dans des instructions
- Découper les tâches à accomplir en une suite logique d’étapes
- Formuler des instructions claires et précises

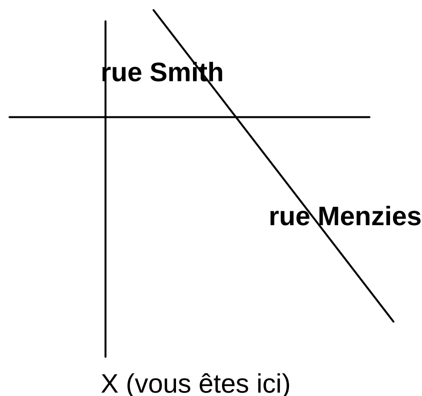
Exercice 1

Lisez les exemples suivants d’instructions. Répondez ensuite aux questions.

Exemple 1 - Comment allumer un ordinateur

1. Allumez l’ordinateur en appuyant sur le commutateur d’alimentation (bouton on/off).
2. Patientez pendant que le programme d’exploitation (Windows) se lance.

Exemple 2 - Comment se rendre à la rue Menzies



1. Allez tout droit jusqu’à la rue Smith.
2. Tournez à droite à la rue Smith.
3. Allez tout droit jusqu’à la rue Menzies.

Exemple 3 - Comment éplucher une pomme

1. Prendre un petit couteau tout emploi.
2. Enlever le trognon.
   a. Piquer la pomme au trognon de la pointe du couteau.
   b. Appliquer un mouvement circulaire et couper autour du trognon en inclinant légèrement le couteau vers l'extérieur.
   c. Enlever le trognon
3. Peler la pomme.
   a. Prendre le couteau dans la main et introduire la lame un peu sous la peau de la pomme.
   b. Poser le pouce sur la pomme et tirer le couteau vers soi tout en gardant la lame sous la peau.
   c. Peler la pomme en ruban.

Questions

1. Les instructions sont-elles complètes (transmettent-elles l'information nécessaire) ?
2. Les instructions sont-elles claires et précises ?
3. Quel est l'apport du verbe utilisé à la clarté et la précision d'une instruction ?
4. Quel est l'apport du vocabulaire utilisé à la clarté et la précision d'une instruction ?
5. Qu'est-ce qui décide si les instructions pour accomplir une tâche doivent être soit détaillées soit brèves ?
6. Y a-t-il une différence entre la formulation d'une instruction verbale et une instruction écrite ?

Exercice 2

Identifiez les étapes à suivre pour « formuler des instructions » et dressez « les instructions pour formuler des instructions ». Autrement dit, déterminez comment formuler des instructions. (Les deux premières opérations sont identifiées à titre d'exemple. Découpez-les davantage en d'autres opérations, s'il le faut selon vous.)

1. Identifier la tâche à accomplir.________________________________
2. Découper la tâche en les opérations à effectuer.________________

____
____
____
____
____
____
____
____
____

Exercice 3

Formulez les instructions pour les tâches nommées ci-dessous.

1. Fumer une cigarette.
2. Préparer une tasse de café.
3. Prendre en note un message téléphonique.
4. Une tâche simple liée à votre travail.
5. Une tâche complexe liée à votre travail.

Série - Développement de l'aptitude d'écoute

Les activités appartenant à cette série visent à renseigner sur l'aptitude d'écoute. Elles amènent l'apprenant à évaluer ses propres comportements lorsqu'il écoute, à les améliorer et à se prononcer aisément sur ses efforts. Comme la communication verbale et l'aptitude d'écoute s'y rattachant sont de plus en plus importantes dans le milieu de travail, cette série d'activités peut s'adapter à plusieurs professions.

La série se situe surtout au niveau trois du programme d'AFB. Le résultat d'apprentissage du programme d'AFB visé par cette série est le suivant :

Parler et écouter de façon efficace

Les indicateurs de réussite sous-tendant le résultat d'apprentissage visé dans le cadre de cette série sont comme suit :

Parler et écouter de façon efficace	
Niveau 3	utilise un vocabulaire français correct et des phrases bien structurées lors de discussions et d'exposés soigne sa prononciation pour faciliter la compréhension du message vérifie sa propre compréhension des paroles d'autrui par un récapitulatif et des questions appropriées demande des éclaircissements (indicateur de transition) demande au besoin des renseignements complémentaires (indicateur de transition) parle distinctement en faisant un exposé ou une présentation explore avec l'alphabétiseuse ou l'alphabétiseur et

	avec les autres participantes et participants les différentes stratégies envisageables pour communiquer efficacement avec d’autres personnes dans des situations variées lors de discussions de groupe, écoute les autres et ne s’écarte pas du sujet (indicateur de transition)

Activité 1 - Identification des comportements liés à l'aptitude d'écoute

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

plusieurs professions

Niveau(x) d'AFB

niveau 3

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

sensibilisation

Compétence(s) fondamentale(s)

communication verbale

Résultat(s) d'apprentissage

- Identifier et décrire les comportements liés à l'aptitude d'écoute attention

Matériel requis

aucun

Description

- Faire une remue-méninges sur les qualités de la personne qui sait bien écouter ; faire ressortir qu'il est important de concentrer son attention sur son interlocuteur, d'être patient, de faire l'effort de le comprendre, d'observer son comportement gestuel, de poser des questions, de suivre son rythme, de signaler qu'on écoute bien en hochant la tête ou en répétant « oui », et de récapituler ou paraphraser ce qu'il dit.
- Étendre le remue-méninges pour discuter des comportements pouvant entraver son écoute de l'autre ; souligner qu'il ne faut pas, durant une conversation, préparer sa réplique quand l'autre parle, juger d'avance son interlocuteur, inopportunément reporter ce que l'autre dit à sa propre expérience, donner des conseils sans

invitation, argumenter avec son interlocuteur, essayer d’avoir toujours raison, changer de sujet, faire des blagues, apaiser l’autre pour rien ou rêvasser.

- Faire parler l’apprenant sur ces points afin de faire ressortir son expérience et ses idées sur le sujet (encourager l’apprenant à s’exprimer par des phrases complètes et en utilisant des termes exacts ; encourager l’apprenant à soigner sa prononciation).
- Dresser une liste du vocabulaire abordé durant la remue-méninges.

Activité 2 - Prise de conscience de ses difficultés d’écoute

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

plusieurs professions

Niveau(x) d’AFB

niveau 3

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

sensibilisation

Compétence(s) fondamentale(s)

communication verbale

Résultat(s) d’apprentissage

- Identifier et décrire les comportements liés à l’aptitude d’écoute

Matériel requis

textes à lire

Description

- Lire à l’apprenant différents textes (variant selon la longueur et la complexité) et demander à l’apprenant d’en identifier les éléments saillants ; les lire d’un débit normal et neutre (éviter un débit monotone, cependant).

- Discuter des difficultés d’écoute ; faire ressortir ce qui rend difficile la concentration et ce qui la rend plus facile ; discuter des façons de surmonter les difficultés d’écoute.
- Encourager l’apprenant à s’exprimer avec des phrases complètes et en utilisant des termes exacts ; encourager l’apprenant à soigner sa prononciation.
- Dresser une liste du vocabulaire abordé durant la discussion.

Activité 3 - Amélioration de son aptitude d’écoute

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

plusieurs professions

Niveau(x) d’AFB

niveau 3

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

reproduction, production

Compétence(s) fondamentale(s)

communication verbale

Résultat(s) d’apprentissage

- Identifier et décrire les comportements liés à l’aptitude d’écoute
- Concentrer son attention lorsqu’on écoute un interlocuteur
- Être patient lorsqu’on écoute un interlocuteur
- Signaler qu’on écoute lorsqu’un interlocuteur parle
- Observer un interlocuteur lorsqu’on l’écoute
- Poser des questions pour mieux comprendre un interlocuteur
- Paraphraser ce qu’on a compris des paroles d’un interlocuteur
- Récapituler ce qu’on a compris des paroles d’un interlocuteur

Matériel requis

mises en situation

Description

- Faire le bilan des comportements essentiels pour bien écouter et comprendre son interlocuteur.
- Faire des jeux de rôle avec l’apprenant et y appliquer les comportements jugés nécessaires pour bien écouter ; le faire progressivement avec la rétroaction critique de l’animateur et des autres participants durant les jeux de rôle (reproduction) ; faire un ou deux jeux de rôle sans intervention des autres pour permettre à l’apprenant de produire de lui-même les comportements visés (production).

DÉMONSTRATION - Auto-évaluation de son aptitude d’écoute

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

plusieurs professions

Niveau(x) d’AFB

niveau 3

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

production

Compétence(s) fondamentale(s)

rédaction (dans la mesure où l’exposé est préparé à l’écrit)
communication verbale
capacité de raisonnement (évaluation, planification et organisation du travail)

Résultat(s) d’apprentissage

- Identifier et décrire les comportements liés à l’aptitude d’écoute

- Concentrer son attention lorsqu’on écoute un interlocuteur
- Être patient lorsqu’on écoute un interlocuteur
- Signaler qu’on écoute lorsqu’un interlocuteur parle
- Observer un interlocuteur lorsqu’on l’écoute
- Poser des questions pour mieux comprendre un interlocuteur
- Paraphraser ce qu’on a compris des paroles d’un interlocuteur
- Récapituler ce qu’on a compris des paroles d’un interlocuteur
- Évaluer sa capacité d’écoute
- Parler distinctement

Matériel requis

grille d’évaluation

Description

- Demander à l’apprenant d’élaborer une grille d’évaluation pour évaluer sa capacité d’écoute et sa capacité de l’améliorer ; baser les caractéristiques à évaluer sur les discussions précédentes et se servir du vocabulaire appris.
- Ensuite charger l’apprenant d’auto-évaluer sa capacité d’écoute au cours d’une semaine ; le faire de façon journalière ; évaluer sa capacité d’écoute dans le cadre de ses relations avec ses collègues et ses supérieurs, en réunion, au téléphone (le cas échéant), etc.
- Demander à l’apprenant de présenter oralement à la fin de la semaine les résultats de son auto-évaluation ; donner des instructions précises quant à l’organisation de l’exposé (par exemple : exposé en trois parties comprenant une introduction, l’élaboration des idées identifiées à l’introduction et une conclusion) ; le renseigner aussi sur les techniques non verbales pour rendre son exposé intéressant à son auditoire.
- Évaluer la qualité du message (l’exactitude des termes utilisés et l’usage de phrases complètes), la qualité de la transmission du message (prononciation, débit, intonation, langage gestuel), l’organisation de l’exposé, l’application des notions apprises aux situations d’écoute, la capacité d’auto-évaluation, et la capacité d’accomplir les tâches de la démonstration dans le délai de temps prescrit.

Grille d’évaluation pour la démonstration

GRILLE D’ÉVALUATION	
DÉMONSTRATION - Auto-évaluation de son aptitude d’écoute	
Capacité de raisonnement (évaluation)	
• Se concentre sur les comportements appropriés pour évaluer son aptitude d’écoute	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Évalue systématiquement ses comportements liés à l’aptitude d’écoute	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Compile les résultats de ses observations	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
Exposé	
• Organise l’exposé en trois parties	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Développe les idées exprimées	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Utilise les termes exacts liés au sujet de l’exposé	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Parle clairement et aisément (prononciation, débit, intonation)	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Établit un contact avec son auditoire (avec les yeux, adapte son message selon la réaction de l’auditoire)	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
Ponctualité	
• Accomplit les tâches de la démonstration ponctuellement	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui

Exercices à l'appui du programme

<u>Résultat d'apprentissage visé</u>

- Identifier et décrire les comportements liés à l'aptitude d'écoute

Exercice 1

Répondez aux questions suivantes pour déterminer votre capacité d'écoute. Discutez des résultats pour faire ressortir en quoi consiste l'aptitude d'écoute.

1. Pensez-vous que tout se dit au début d'une conversation ?

   Toujours ( ) Parfois ( ) Rarement ( )

2. Parlez-vous en regardant l'autre dans les yeux ?

   Toujours ( ) Parfois ( ) Rarement ( )

3. Remarquez-vous les habits et les gestes de l'autre ?

   Toujours ( ) Parfois ( ) Rarement ( )

4. Êtes-vous sensible au vocabulaire de l'autre ?

   Toujours ( ) Parfois ( ) Rarement ( )

5. Essayez-vous de comprendre le raisonnement de l'autre ?

   Toujours ( ) Parfois ( ) Rarement ( )

6. Posez-vous des questions ou demandez-vous des explications pour éclaircir ce que l'autre dit ?

   Toujours ( ) Parfois ( ) Rarement ( )

7. Faites-vous attention aux sentiments exprimés par l'autre ?

   Toujours ( ) Parfois ( ) Rarement ( )

8. Répondez-vous à l'autre en faisant référence aux sentiments et aux sensations qu'il exprime ?

   Toujours ( ) Parfois ( ) Rarement ( )

9. Vous efforcez-vous à paraphraser ou à récapituler ce que l'autre dit pour lui signaler votre compréhension ?

   Toujours ( ) Parfois ( ) Rarement ( )

10. Êtes-vous en train de réfléchir à ce que vous voulez dire pendant que l'autre parle ?

   Toujours ( ) Parfois ( ) Rarement ( )

11. Êtes-vous facilement distrait par les circonstances environnantes (bruit, appels téléphoniques, objets, etc.) lorsque que l'autre vous parle ?

   Toujours ( ) Parfois ( ) Rarement ( )

Réponses :

1. Il est rare que tout se dise au début d'une conversation.
2. L'action de regarder l'autre dans les yeux est important dans une communication verbale.
3. On écoute aussi avec les yeux. Le sens de l'observation est donc important pour capter ce que l'autre dit par ses habits et son comportement gestuel.
4. Le choix de vocabulaire est un indicateur de ce que l'autre veut ou est capable de communiquer.
5. Il faut se mettre dans la peau de l'autre pour mieux le comprendre.
6. Il faut poser des questions ou demander des explications quand on ne comprend pas l'autre.
7. Les sentiments exprimés sont un indice de la signification personnelle de ce que l'autre dit.
8. Il est important de refléter le discours de l'autre pour lui transmettre le fait qu'il a été compris et que ce qu'il dit est accepté.
9. L'action de paraphraser ou l'action de récapituler sont importantes pour s'assurer qu'on a bien compris l'autre.
10. Si on veut bien écouter et comprendre l'autre, on ne peut et écouter et faire autre choix en même temps.
11. Il faut apprendre à se concentrer et à ne pas se laisser distraire.

Exercice 2

Écoutez l'animateur lire un texte de nature technique. Répondez ensuite oralement aux questions suivantes.

1. Quel est le sujet ou l'idée principale du texte ?

2. Identifier trois ou quatre éléments dans le texte qui développent le sujet ou l'idée principale ?

3. Avez-vous compris le sens du texte ?

   oui ( )   plus ou moins ( )   non ( )

4. Quelle a été votre réaction lorsque l'animateur vous a annoncé qu'il allait lire un texte de nature technique ?

5. Votre réaction a-t-elle eu un effet sur votre capacité d'écoute ? Expliquez votre réponse.

6. Comment évaluez-vous l'effort que vous avez fait pour comprendre le texte ?

   1   2   3   4   5
   petit effort   grand effort

7. Le texte était-il
   facile ( ),
   ni facile ni difficile ( ),
   difficile ( )
   à comprendre ?

Exercice 3

Écoutez l'animateur lire un texte de nature sentimentale. Répondez ensuite aux questions suivantes.

1. Quel est le sujet ou l'idée principale du texte ?

2. Identifier trois ou quatre éléments dans le texte qui développent le sujet ou l'idée principale ?

3. Avez-vous compris le sens du texte ?

   oui ( )   plus ou moins ( )   non ( )

4. Quelle a été votre réaction lorsque l'animateur vous a annoncé qu'il allait lire un texte de nature sentimentale ?

5. Votre réaction a-t-elle eu un effet sur votre capacité d'écoute ? Expliquez votre réponse.

6. Comment évaluez-vous l'effort que vous avez fait pour comprendre le texte ?

   1   2   3   4   5
   petit effort   grand effort

7. Le texte était-il
   facile ( ),
   ni facile ni difficile ( ),
   difficile ( )
   à comprendre ?

Exercice 4

Écoutez l'animateur lire un texte sur un sujet d'épouvante. Répondez ensuite aux questions suivantes.

1. Quel est le sujet ou l'idée principale du texte ?

2. Identifier trois ou quatre éléments dans le texte qui développent le sujet ou l'idée principale ?

3. Avez-vous compris le sens du texte ?

   oui ( )   plus ou moins ( )   non ( )

4. Quelle a été votre réaction lorsque l’animateur vous a annoncé qu’il allait lire un texte sur un sujet d’épouvante ?

5. Votre réaction a-t-elle eu un effet sur votre capacité d’écoute ? Expliquez votre réponse.

6. Comment évaluez-vous l’effort que vous avez fait pour comprendre le texte ?

   1 2 3 4 5
   petit effort grand effort

7. Le texte était-il
   facile ( ),
   ni facile ni difficile ( ),
   difficile ( )
   à comprendre ?

Exercice 5

Répondez oralement aux questions.

1. Lequel des trois textes était le plus facile à comprendre ? Lequel était le plus difficile à comprendre ? Expliquez pourquoi.

2. Quelles difficultés d’écoute avez-vous éprouvées par rapport aux trois textes ?

3. À quoi attribuez-vous vos difficultés d’écoute ?

4. Comment pourriez-vous surmonter ces difficultés d’écoute ?

Série - Formulation de récapitulations et de paraphrases

Les activités appartenant à cette série visent à renseigner sur deux comportements caractéristiques de l'aptitude d'écoute : la capacité de récapituler et la capacité de paraphraser. La série amène l'apprenant à évaluer ses propres comportements en milieu de travail et à se prononcer aisément sur ceux-ci. Comme la communication verbale et l'aptitude d'écoute s'y rattachant sont de plus en plus importantes dans le milieu de travail, cette série d'activités peut s'adapter à plusieurs professions.

La série se situe surtout au niveau trois du programme d'AFB. Le résultat d'apprentissage du programme d'AFB visé par cette série est le suivant :

Parler et écouter de façon efficace

Les indicateurs de réussite sous-tendant le résultat d'apprentissage visé dans le cadre de cette série sont comme suit :

Parler et écouter de façon efficace	
Niveau 3	utilise un vocabulaire français correct et des phrases bien structurées lors de discussions et d'exposés soigne sa prononciation pour faciliter la compréhension du message vérifie sa propre compréhension des paroles d'autrui par un récapitulatif et des questions appropriées demande des éclaircissements (indicateur de transition) demande au besoin des renseignements complémentaires (indicateur de transition) parle distinctement en faisant un exposé ou une

	présentation explore avec l'alphabétiseuse ou l'alphabétiseur et avec les autres participantes et participants les différentes stratégies envisageables pour communiquer efficacement avec d'autres dans des situations variées lors de discussions de groupe, écoute les autres et ne s'écarte pas du sujet (indicateur de transition)

Activité 1 - Utilité et nature des paraphrases et des récapitulations

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

plusieurs professions

Niveau(x) d'AFB

niveau 3

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

sensibilisation

Compétence(s) fondamentale(s)

communication verbale

Résultat(s) d'apprentissage

- Distinguer entre une paraphrase et une récapitulation
- Récapituler un message pour démontrer ce qu'on a compris
- Paraphraser un message pour démontrer ce qu'on a compris

Matériel requis

courts messages écrits ou verbaux

Description

- Faire écouter à l'apprenant quelques courts messages ; lui demander d'en identifier les points saillants ; faire ressortir qu'il s'agit d'un sommaire ou d'une récapitulation du message et non d'une répétition ou d'une explication du message.
- Faire ressortir que le but d'une récapitulation est de condenser le message à des fins pratiques ; souligner qu'une récapitulation est un moyen efficace pour signaler qu'on a compris ce que l'autre dit durant une conversation ; identifier quelques synonymes du terme « récapitulation » (abrégé, extrait, résumé, sommaire).
- Faire écouter à l'apprenant quelques courts messages : lui demander de les expliquer ou de les transposer en d'autres

termes ; faire ressortir que la paraphrase n'est pas un abrégé mais contient toutes les idées du message original et qu'il s'agit du même message mais formulé en d'autres termes ; faire ressortir que la paraphrase peut aussi amplifier le message original.

- Faire ressortir que le but d'une paraphrase est de rendre claire un message ; souligner qu'une paraphrase est un moyen efficace pour signaler qu'on a compris ce que l'autre dit durant une conversation ; identifier quelques synonymes du terme (amplification, commentaire, développement, explication, interprétation, périphrase, traduction).
- Faire le bilan de tous les autres moyens de signaler sa compréhension durant une conversation.

Activité 2 - Récapitulations et paraphrases de messages entendus

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

plusieurs professions

Niveau(x) d'AFB

niveau 3

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

reproduction, production

Compétence(s) fondamentale(s)

communication verbale

Résultat(s) d'apprentissage

- Récapituler un message pour démontrer ce qu'on a compris
- Paraphraser un message pour démontrer ce qu'on a compris

Matériel requis

exemples de messages

Description

- Dresser la liste des questions auxquelles doit répondre une récapitulation (par exemple : Quel est l'objet principal ? Quelles sont les idées secondaires les plus importantes ? Quelle est la conclusion ? La récapitulation est-elle plus courte que le message ?) et s'en servir comme modèle pour faire des récapitulations de messages verbaux (reproduction).
- Dresser la liste des questions auxquelles doit répondre une paraphrase (par exemple : La paraphrase englobe-t-elle tous les éléments du message ? Exprime-t-elle les mêmes idées en utilisant d'autres termes ? La paraphrase est-elle au moins aussi longue que le message ?) et s'en servir comme modèle pour paraphraser des messages verbaux (reproduction).
- Récapituler et paraphraser de courts messages sans se servir des listes de questions (production).

Activité 3 - Récapitulations et paraphrases durant une conversation

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

plusieurs professions

Niveau(x) d'AFB

niveau 3

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

production

Compétence(s) fondamentale(s)

communication verbale

Résultat(s) d'apprentissage

- Récapituler un message pour démontrer ce qu'on a compris
- Paraphraser un message pour démontrer ce qu'on a compris

Matériel requis

scénarios de conversation

Description

- Jouer des jeux de rôle où l'apprenant doit mettre en pratique les comportements liés à l'aptitude d'écoute y compris récapituler et paraphraser ce qu'on lui dit pour signaler qu'il a bien compris.

DÉMONSTRATION - Évaluation de sa capacité de récapituler et de paraphraser

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

plusieurs professions

Niveau(x) d'AFB

niveau 3

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

production

Compétence(s) fondamentale(s)

rédaction (dans la mesure où l'exposé est préparé à l'écrit)
communication verbale
capacité de raisonnement (évaluation, organisation et planification de travail)

Résultat(s) d'apprentissage

- Récapituler un message pour démontrer ce qu'on a compris
- Paraphraser un message pour démontrer ce qu'on a compris
- Évaluer sa capacité de paraphraser et de récapituler un message
- Parler distinctement

Matériel requis

grille d'évaluation

Description

- Demander à l'apprenant d'élaborer une grille d'évaluation pour évaluer sa capacité de récapituler et de paraphraser.
- Ensuite charger l'apprenant d'auto-évaluer sa capacité de récapituler et de paraphraser au cours d'une semaine ; le faire de façon journalière ; évaluer sa capacité de récapituler et de paraphraser dans le cadre de ses relations avec ses collègues et ses supérieurs, en réunion, au téléphone (le cas échéant), etc.
- Demander à l'apprenant de présenter oralement à la fin de la semaine les résultats de son auto-évaluation ; donner des instructions précises quant à l'organisation de l'exposé (par exemple : exposé en trois parties comprenant une introduction, l'élaboration des idées identifiées à l'introduction et une conclusion) ; le renseigner aussi sur les techniques non verbales pour rendre son exposé intéressant à son auditoire.
- Évaluer la qualité du message (l'exactitude des termes utilisés et l'usage de phrases complètes), la qualité de la transmission du message (prononciation, débit, intonation, langage gestuel), l'organisation de l'exposé, l'application des notions apprises aux situations d'écoute, la capacité d'auto-évaluation et la capacité de faire les tâches de la démonstration dans le délai de temps prescrit.

Grille d'évaluation pour la démonstration

GRILLE D'ÉVALUATION	
DÉMONSTRATION - Évaluation de sa capacité de récapituler et paraphraser	
Capacité de raisonnement (évaluation)	
• Évalue systématiquement sa capacité de paraphraser ou de récapituler	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Compile les résultats de ses observations	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
Exposé	
• Organise l'exposé en trois parties	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Développe les idées exprimées	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Utilise les termes exacts liés au sujet de l'exposé	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Parle clairement et aisément (prononciation, débit, intonation)	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
• Établit un contact avec son auditoire (avec les yeux, adapte son message selon la réaction de l'auditoire)	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui
Ponctualité	
• Accomplit les tâches de la démonstration ponctuellement	0 non 1 2 partiellement 3 4 5 oui

Exercices à l'appui du programme

Résultat d'apprentissage visé
- Récapituler un message pour démontrer ce qu'on a compris

Exercice 1

Lisez ou écoutez le texte suivant. Répondez ensuite aux questions.

> Il est important de prendre soin de sa santé. L'adoption de comportements pour se maintenir en bonne santé est la meilleure façon de prévenir ou d'atténuer les maladies qui risquent de nous dérober la liberté. Les comportements en question doivent être de nature physique et psychologique parce que la santé n'a pas seulement trait au corps mais se rapporte aussi à l'esprit. Du côté physique, il faut donc régulièrement faire des exercices physiques et suivre un régime alimentaire sain. Du côté psychologique, il faut exercer son cerveau et adopter une attitude positive envers la vie. En se souciant ainsi de sa santé personnelle, on se rend responsable de son bien-être, on accroît son indépendance personnelle et, par conséquent, on peut jouir pleinement des possibilités de la vie. Si au contraire on néglige sa santé, on risque de se mettre sous l'emprise de la maladie et de la souffrance, et de perdre sa liberté.

1. Quel est le sujet ou l'idée principale de ce paragraphe ? La résumer en quelques mots.

2. Quelles sont les idées secondaires qui développent l'idée principale ? Les résumer en quelques mots.

3. Formuler un paragraphe récapitulant (résumant) le message de ce paragraphe.

Exercice 2

Prenez un texte d'un document appartenant à votre milieu de travail. Faites-en la récapitulation en en identifiant l'idée principale ou le sujet, et les idées secondaires.

<u>Résultat d'apprentissage visé</u>
- Paraphraser un message pour démontrer ce qu'on a compris

Exercice 1

Une paraphrase explique, amplifie, étend ou répète tout simplement en d'autres termes un énoncé. Une paraphrase n'est jamais plus brève qu'un énoncé original ; elle peut même parfois être plus longue. Paraphrasez les énoncés de la colonne de gauche et faites-le dans la colonne de droite. Voyez l'exemple.

Énoncé original	Paraphrase
1. Les comportements pour se maintenir en bonne santé doivent être de nature physique et psychologique parce que la santé n'a pas seulement trait au corps mais se rapporte aussi à l'esprit.	
2. Pour se faire comprendre de l'autre il faut lui parler clairement, le suivre de ses yeux et lui demander de temps en temps s'il comprend bien.	
3. On ne peut bien écouter personne si on est en train de faire quelque chose d'autre en même temps.	Exemple : *L'écoute requiert toute notre attention. On ne peut donc se partager entre ce que l'autre dit et une autre tâche si on veut bien écouter.*
4. Les quatre domaines où s'épanouit un individu sont la famille, l'amour, le travail et la vie spirituelle.	
5. La récapitulation et la paraphrase sont deux moyens très différents par lesquelles on peut signaler à l'autre qu'on le comprend.	

Le premier est un aperçu de ce qu'on a compris tandis que le deuxième est une version différente et détaillée de ce qu'on a compris.	

Exercice 2

Prenez un texte d'un document appartenant à votre milieu de travail. Paraphrasez-le en l'expliquant ou en l'amplifiant.

Série - Utilisation de techniques de persuasion en communication verbale

Les activités appartenant à cette série visent à renseigner sur les techniques de communication verbale dans le but de persuader son interlocuteur ou son auditoire. Elles visent aussi l'intégration des techniques de persuasion dans le cadre d'un exposé. Elles s'appliquent au milieu de travail des répartiteurs où il est souvent nécessaire de convaincre des conducteurs de faire quelque chose.

La série se situe surtout au niveau quatre du programme d'AFB. Le résultat d'apprentissage principal du programme d'AFB visé par cette série est le suivant :

Parler et écouter de façon efficace

Dans la mesure où l'apprenant doit se renseigner pour préparer l'exposé de la démonstration figurant à la fin de la série, la série vise aussi l'atteinte du résultat :

Lire un texte à des fins diverses et le comprendre

Les indicateurs de réussite sous-tendant l'atteinte de ces deux résultats d'apprentissage dans le cadre de cette série sont les suivants :

Parler et écouter de façon efficace	
Niveau 4	exprime ses opinions, en les motivant avec des détails et des preuves, appuie un argument avec des faits et des exemples exprime ses idées et ses opinions avec assurance, mais sans essayer de les imposer utilise régulièrement de nouveaux mots français lors de la participation à une discussion ou d'un exposé reconnaît certaines des façons dont les techniques

	de communication non verbale pouvant affecter un auditoire et s'en sert pour susciter et maintenir l'intérêt des personnes dans l'auditoire et les convaincre regarde les membres de son auditoire dans les yeux, varie son débit, utilise une gestuelle appropriée et emploie des techniques telles que la pause pour produire un certain effet en faisant une présentation
Lire un texte à des fins diverses et le comprendre	
Niveau 4	recourt à diverses stratégies pour trouver le sens de mots inconnus lit une vaste gamme de textes de fiction et de non-fiction à des fins diverses repère les principales idées contenues dans des documents d'information et explique en quoi les détails les appuient se sert de divers éléments d'organisation des documents mis en forme pour trouver de l'information consulte au besoin un dictionnaire ou d'autres documents de référence prépare et exécute un projet de recherche simple (indicateur de transition)

Activité 1 - Identification des techniques de persuasion

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

répartiteur

Niveau(x) d’AFB

niveau 4

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

sensibilisation

Compétence(s) fondamentale(s)

communication verbale

Résultat(s) d’apprentissage

- Identifier les techniques à utiliser pour convaincre l’autre
- Faire appel au bon sens pour convaincre quelqu’un
- Insister sur quelque chose pour convaincre quelqu’un
- Attirer l’attention sur des points saillants pour convaincre quelqu’un
- Rappeler des faits pour convaincre quelqu’un

Matériel requis

aucun

Description

- Discuter de situations où on a tenté de persuader quelqu’un ; discuter des succès et des échecs ; faire ressortir les raisons des succès et des échecs.
- Faire une remue-méninges sur les moyens à utiliser pour convaincre quelqu’un ; se concentrer sur l’importance de faire appel au bon sens, de rappeler certains faits, d’insister, d’attirer l’attention sur des points saillants ; parler aussi de l’importance de la capacité d’écoute pour établir un contact direct solide avec l’autre et pour inspirer sa confiance.
- Dresser la liste du vocabulaire abordé durant la discussion.

Activité 2 - Utilisation de techniques de persuasion dans un exposé

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

répartiteur

Niveau(x) d'AFB

niveau 4

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

sensibilisation, reproduction,

Compétence(s) fondamentale(s)

lecture des textes
communication verbale
capacité de raisonnement (évaluation)

Résultat(s) d'apprentissage

- Identifier les techniques à utiliser pour convaincre quelqu'un
- Faire appel au bon sens pour convaincre quelqu'un
- Insister sur quelque chose pour convaincre quelqu'un
- Attirer l'attention sur des points saillants pour convaincre quelqu'un
- Rappeler des faits pour convaincre quelqu'un
- Utiliser des techniques de persuasion dans un exposé

Matériel requis

exemples d'exposé écrits ou verbaux

Description

- Discuter de la structure de base d'un exposé (introduction pour signaler l'objet de l'exposé, élaboration du sujet en exposant des faits ou des explications, conclusion pour résumer l'exposé) ; adapter la structure de base à la situation d'un exposé dont le but

est de persuader son auditoire (introduction pour signaler de quoi l'exposé veut persuader, élaboration insistant sur le bon sens des membres de l'auditoire et sur certains faits saillants, conclusion soulignant ce dont on veut persuader l'autre).

- Examiner des exposés écrits ou des exposés verbaux et en évaluer l'efficacité du message ; le faire d'abord avec l'apprenant (reproduction) et ensuite lui demander de le faire lui-même (production).

DÉMONSTRATION - Utilisation de techniques de persuasion dans un exposé pour motiver un changement de comportement quant à la façon de conduire un véhicule

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

répartiteur

Niveau(x) d'AFB

niveau 4

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

production

Compétence(s) fondamentale(s)

communication verbale
capacité de raisonnement (recherche de renseignements)

Résultat(s) d'apprentissage

- Faire appel au bon sens pour convaincre quelqu'un
- Insister sur quelque chose pour convaincre quelqu'un
- Attirer l'attention sur des points saillants pour convaincre quelqu'un
- Rappeler des faits pour convaincre quelqu'un
- Faire un exposé dans le but de convaincre
- Parler distinctement

Matériel requis

documents portant sur la sécurité routière

Description

- Demander à l'apprenant de faire un exposé aux conducteurs de sa compagnie portant sur la sécurité routière ; l'objet de l'exposé est de persuader les conducteurs de l'importance de la sécurité routière, de bien se renseigner sur la sécurité routière et de mettre en pratique les conseils donnés.
- Proposer à l'apprenant de faire des recherches sur Internet pour obtenir des renseignements ; lui donner des consignes précises quant à l'organisation et la longueur de l'exposé et identifier les techniques de communication verbale pour renforcer l'intérêt de son auditoire.
- Évaluer la qualité du message (vocabulaire exact, phrases complètes), la qualité de la transmission du message (prononciation, débit, intonation, langage gestuel, contact avec l'auditoire), l'organisation de l'exposé, les recherches faites, les techniques de persuasion utilisées ainsi que la capacité de faire les tâches de la démonstration dans le délai de temps prescrit.

Grille d'évaluation pour la démonstration

GRILLE D'ÉVALUATION	
DÉMONSTRATION - Utilisation de techniques de persuasion dans un exposé pour motiver un changement de comportement quant à la façon de conduire un véhicule	
Exposé	
• Organise le contenu en suite logique d'idées (organisation en trois parties)	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Utilise les termes exacts liés au sujet de l'exposé	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Identifie l'information pertinente au sujet de l'exposé	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Formule des phrases grammaticalement correctes	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Fait appel au bon sens de son auditoire	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Met l'accent sur des faits saillants	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Rappel des faits	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Parle avec insistance	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Attire l'attention de son auditoire sur certains faits	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
Communication verbale	
• Parle clairement en utilisant un débit normal et en soignant sa prononciation	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Établit un contact direct avec son auditoire (contact avec les yeux, adapte son message à la réaction de l'auditoire)	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui

Ponctualité	
• Accomplit les tâches de la démonstration ponctuellement	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui

Exercices à l'appui du programme

<u>Résultats d'apprentissage visés</u>
- Faire appel au bon sens pour convaincre quelqu'un ***- Insister sur quelque chose pour convaincre quelqu'un*** ***- Attirer l'attention sur des points saillants pour convaincre quelqu'un*** ***- Rappeler des faits pour convaincre quelqu'un***

Exercice 1

Indiquez si les énoncés suivants tentent de faire appel au bon sens (BS), de rappeler des faits saillants (F), d'insister sur quelque chose (I) ou d'attirer l'attention (AA).

1. Vous croyez vraiment que la boisson *Plus* est meilleure que la boisson *Bliss* ? ( )
2. Il est important de ne pas ignorer que *Bliss* est renforcé en vitamines. ( )
3. Les vitamines dans *Bliss* sont très, très importantes pour la croissance de vos enfants. ( )
4. Écoutez-moi bien : les spécialistes en diététique préfèrent *Bliss* à *Plus. ( )*
5. Tout le monde sait que *Bliss* ne fait pas grossir tandis que *Plus* est rempli de sucre. ( )
6. Vous savez bien tout de même que le sucre est une cause importante de la carie dentaire chez les enfants. ( )
7. Permettez-moi de vous dire quelque chose d'important : *Bliss* est un aliment naturel. ( )
8. Réfléchissez-y un moment. Étant donné les faits, ne pensez-vous pas que *Bliss* est excellent pour vos enfants ? ( )

1. (BS), 2. (F), 3. (I), 4. (AA), 5. (F), 6. (F et I), 7. (AA), 8. (BS)

Exercice 2

Suivez l'exemple des énoncés de l'exercice 1 et formulez des phrases afin de persuader en faisant appel au bon sens. Faites-le à partir de votre opinion sur les sujets indiqués.

1. L'existence des O.V.N.I.

    ____

2. La conduite en état d'ivresse

    ____

Exercice 3

Suivez l'exemple des énoncés de l'exercice 1 et formulez des phrases afin de persuader en rappelant certains faits. Faites-le à partir de votre opinion sur les sujets indiqués.

1. La limite de vitesse le long des routes

    ____

2. L'usage d'un téléphone cellulaire quand on conduit

    ____

Exercice 4

Suivez l'exemple des énoncés de l'exercice 1 et formulez des phrases afin de persuader en insistant sur quelque chose. Faites-le à partir de votre opinion sur les sujets indiqués.

1. L'importance d'un graissage régulier du moteur

    ____

2. Les précautions à prendre pour le chargement d'un camion

    ____

Exercice 5

Suivez l'exemple des énoncés de l'exercice 1 et formulez des phrases afin de persuader en attirant l'attention sur quelque chose. Faites-le à partir de votre opinion sur les sujets indiqués.

1. Un régime alimentaire sain

   ____

2. La somnolence au volant

   ____

<u>Résultat d'apprentissage</u> **<u>visé</u>**

- Faire un exposé dans le but de convaincre

Exercice 1

Lisez ou écoutez l'exposé suivant. Évaluez son efficacité par rapport à l'intention de persuader. Répondez aux questions.

On en parle partout. Quand je dis « partout », il s'agit de partout dans le monde. Les témoignages abondent et les témoins viennent de toutes les souches de la société. Il s'agit bien sûr du phénomène des O.V.N.I., les objets volants non identifiés.

On possède des photos de ces objets. On a les témoignages de personnes crédibles. On a des preuves tangibles dans les traces que laissent ces objets sur le paysage ou encore sur le corps des personnes qui se sont faites enlever par ceux-ci.

Pouvez-vous alors encore douter de leur existence ? Croyez-vous vraiment que ces témoins sont déséquilibrés ? Vous ne pensez pas tout de même qu'il n'y a pas de personnes sérieuses parmi ces milliers de témoins ?

Je peux vous dire ceci : on ne sait pas tout sur notre monde. Les scientifiques sont les premiers à l'admettre. Il y en a plusieurs parmi eux qui, par conséquent, prennent au sérieux le phénomène des O.V.N.I. Ne pensez-vous pas que vous devriez faire la même chose ?

1. Identifiez les trois parties de cet exposé (introduction, élaboration, conclusion) ?

2. L'auteur de cet exposé tente de persuader son auditoire de l'existence des O.V.N.I. Par quels moyens tente-t-il de le faire ? Pensez-vous que l'usage des ces moyens est efficace ?

3. Supposez que vous aviez à faire cet exposé verbalement. Comment votre façon de communiquer (intonation, pauses, langage gestuel, etc.) pourrait-elle renforcer l'effet de persuasion ?

Série - Traitement efficace d’une réclamation

Les activités appartenant à cette série visent à renseigner sur la façon de traiter une réclamation. La série vise aussi la capacité de l’apprenant d’auto-évaluer ses comportements en ce qui concerne son traitement de différentes réclamations. De plus, la série vise la capacité de l’apprenant d’exposer sa compréhension de ce qu’il fait pour traiter une réclamation. Cette série d’activités s’adapte surtout au milieu du service à la clientèle.

La série se situe surtout au niveau trois du programme d’AFB. Le résultat d’apprentissage du programme d’AFB visé par cette série est le suivant :

Parler et écouter de façon efficace

Les indicateurs de réussite sous-tendant l’atteinte de ce résultat d’apprentissage sont les suivants :

Parler et écouter de façon efficace	
Niveau 3	utilise un vocabulaire français correct et des phrases bien structurées lors de discussion et d’exposés soigne sa prononciation pour faciliter la compréhension du message vérifie sa propre compréhension des paroles d’autrui par un récapitulatif et des questions appropriées prend des notes au besoin incite d’autres à lui répondre en les interrogeant correctement parle distinctement en faisant un exposé ou une présentation explore avec l’alphabétiseuse ou l’alphabétiseur et avec les autres participantes et participants les

	différentes stratégies envisageables pour communiquer efficacement avec d’autres dans des situations variées

Activité 1 - Identification de la démarche à suivre pour traiter une réclamation

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

commis au service à la clientèle

Niveau(x) d’AFB

niveau 3

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

sensibilisation

Compétence(s) fondamentale(s)

communication verbale

Résultat(s) d’apprentissage

- Identifier la démarche à suivre pour traiter une réclamation de façon efficace
- Accepter la réclamation
- Écouter activement pour cerner la réclamation
- Établir un contact direct avec la personne qui réclame
- Récapituler ce que dit la personne qui réclame
- Paraphraser ce que dit la personne qui réclame
- Prendre la responsabilité de résoudre le problème

Matériel requis

aucun

Description

- Discuter de la signification d’une réclamation ; faire ressortir qu’une réclamation est une forme de rétroaction pouvant signaler un problème, qu’une réclamation est une occasion à saisir pour renforcer la fidélité d’un client, qu’une réclamation est un message à accepter à bras ouverts.

- Discuter de la démarche à suivre pour traiter une réclamation ; faire ressortir qu’il faut établir un contact direct avec l’autre (l’appeler par son nom, le regarder dans les yeux si l’entretien se fait en personne ou signaler qu’on écoute en répétant « oui, oui » si l’entretien est au téléphone), qu’il faut bien écouter (activement écouter pour distinguer entre les faits, les suppositions et les sentiments de l’interlocuteur), qu’il faut récapituler ou paraphraser ce qu’on a compris, qu’il faut poser des questions pour mieux comprendre ou connaître les attentes de l’autre, et qu’il faut prendre la responsabilité d’agir pour résoudre le problème ; faire ressortir aussi qu’il faut remercier l’interlocuteur de sa rétroaction.
- Encourager l’apprenant à parler de son expérience en ce qui concerne le service à la clientèle et les stratégies qu’il utilise pour rendre service aux clients ayant des réclamations.
- Encourager l’apprenant à s’exprimer clairement en utilisant les termes exacts et des phrases complètes.
- Faire le bilan du vocabulaire abordé.

Activité 2 - Évaluation d’exemples de traitements de réclamation

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

commis au service à la clientèle

Niveau(x) d’AFB

niveau 3

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

reproduction

Compétence(s) fondamentale(s)

communication verbale

Résultat(s) d’apprentissage

- Identifier la démarche à suivre pour traiter une réclamation de façon efficace

- Accepter la réclamation
- Écouter activement pour cerner la réclamation
- Établir un contact direct avec la personne qui réclame
- Récapituler ce que dit la personne qui réclame
- Paraphraser ce que dit la personne qui réclame
- Prendre la responsabilité de résoudre le problème
- Remercier la personne qui réclame

Matériel requis

scénarios écrits ou enregistrés

Description

- Lire avec l’apprenant ou faire écouter à l’apprenant un scénario modèle mettant en relief une conversation entre un commis au service à la clientèle et un client manifestant une réclamation ; analyser la démarche utilisée (contact physique, capacité d’écoute, récapitulation ou paraphrase du message du client, questions pour mieux comprendre, prise de responsabilité et remerciements) et juger de son efficacité.
- Lire avec l’apprenant ou faire écouter à l’apprenant d’autres scénarios mettant en relief des communications entre des commis au service à la clientèle et des clients ayant des réclamations ; analyser la démarche utilisée pour traiter la plainte et en évaluer l’efficacité à partir du scénario préalablement examiné.

Activité 3 - Traitement d’une plainte

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

commis au service à la clientèle

Niveau(x) d’AFB

niveau 3

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

reproduction, production

Compétence(s) fondamentale(s)

communication verbale

Résultat(s) d’apprentissage

- Traiter une réclamation de façon efficace
- Accepter la réclamation
- Écouter activement pour cerner la réclamation
- Établir un contact direct avec la personne qui réclame
- Récapituler ce que dit la personne qui réclame
- Paraphraser ce que dit la personne qui réclame
- Prendre la responsabilité de résoudre le problème
- Remercier la personne qui réclame

Matériel requis

descriptions de scénarios

Description

- Faire des jeux de rôle où l’apprenant est appelé à traiter une réclamation ; le faire d’abord avec l’intervention de l’animateur et des autres apprenants pour permettre à l’apprenant de prendre conscience de son comportement et de l’ajuster au besoin (reproduction).
- Faire des jeux de rôles sans interventions afin de permettre à l’apprenant de traiter une réclamation de façon autonome (production).

DÉMONSTRATION - Traitement efficace d’une réclamation

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

commis au service à la clientèle

Niveau(x) d’AFB

niveau 3

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

production

Compétence(s) fondamentale(s)

communication verbale
capacité de raisonnement (évaluation)

Résultat(s) d'apprentissage

- Traiter une réclamation de façon efficace
- Accepter la réclamation
- Écouter activement pour cerner la réclamation
- Établir un contact direct avec la personne qui réclame
- Récapituler ce que dit la personne qui réclame
- Paraphraser ce que dit la personne qui réclame
- Prendre la responsabilité de résoudre le problème
- Remercier la personne qui réclame
- Évaluer sa façon de traiter une réclamation
- Parler distinctement

Matériel requis

mises en scène

Description

- Dresser une grille d'évaluation pour évaluer les comportements liés au traitement efficace d'une réclamation.
- Mettre l'apprenant en situation afin qu'il joue le rôle d'un commis au service à la clientèle ; lui demander de réagir à différentes réclamations (rôle du client joué par le formateur ou un autre apprenant).
- Lui demander de s'auto-évaluer après chaque jeu de scène en utilisant la même grille que l'évaluateur ; lui demander d'exposer les résultats de son auto-évaluation et d'en discuter.
- Évaluer la capacité de l'apprenant de traiter une réclamation de façon efficace ; évaluer la rétroaction que l'apprenant se fait suite à son auto-évaluation ; évaluer l'exposé en ce qui concerne la qualité du message (vocabulaire exact, phrases complètes), la qualité de

la transmission du message (prononciation, intonation, débit, pause, langage gestuel) et son organisation ; évaluer la capacité de faire les tâches de la démonstration dans le délai de temps prescrit.

Grille d’évaluation pour la démonstration

GRILLE D’ÉVALUATION	
DÉMONSTRATION - Traitement efficace d’une réclamation	
Traitement des réclamations	
• Accepte la réclamation	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Écoute activement	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Établit un contact direct avec la personne qui réclame	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Récapitule ce qu’il entend	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Paraphrase ce qu’il entend	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Prend la responsabilité de résoudre le problème	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Remercie le client de sa rétroaction	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
Capacité de raisonnement (auto-évaluation)	
• Fait des constatations pertinentes à partir de son auto-évaluation	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
Exposé	
• Organise le contenu en suite logique d’idées (organisation en trois parties)	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Utilise les termes exacts liés au sujet de l’exposé	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Identifie l’information pertinente au sujet de l’exposé	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Formule des phrases grammaticalement correctes	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui

Communication verbale durant l’exposé	
• Parle clairement en utilisant un débit normal et en soignant sa prononciation	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Établit un contact direct avec son auditoire (contact avec les yeux, adapte son message à la réaction de l’auditoire)	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
Ponctualité	
• Accomplit les tâches de la démonstration ponctuellement	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui

Exercices à l’appui du programme

<u>Résultats d’apprentissage visés</u> ***- Identifier la démarche à suivre pour traiter une réclamation de façon efficace*** ***- Accepter la réclamation*** ***- Écouter activement pour cerner la réclamation*** ***- Établir un contact direct avec la personne qui réclame*** ***- Récapituler ce que dit la personne qui réclame*** ***- Paraphraser ce que dit la personne qui réclame*** ***- Prendre la responsabilité de résoudre le problème*** ***- Remercie la personne qui réclame***

Exercice 1

Jumelez l’action particulière (colonne de droite) au comportement général (colonne de gauche) qui y correspond. Indiquez le numéro du comportement entre les parenthèses (colonne de droite).

<table>
<tr><th>COMPORTEMENT GÉNÉRAL LIÉ AU TRAITEMENT EFFICACE D’UNE PLAINTE</th><th>ACTION PARTICULIÈRE</th></tr>
<tr><td>1. établir un contact direct</td><td rowspan="5">( ) aider le client à fournir des renseignements complets
( ) appeler le client par son nom
( ) paraphraser
( ) poser des questions
( ) prendre la responsabilité de résoudre le problème
( ) récapituler
( ) regarder le client dans les yeux
( ) remercier le client d’avoir fait part de ses difficultés
( ) répéter « oui, oui » lorsque le client parle
( ) suggérer des solutions aux difficultés rapportées</td></tr>
<tr><td>2. bien écouter et comprendre</td></tr>
<tr><td>3. résoudre le problème</td></tr>
<tr><td>4. maintenir une attitude positive</td></tr>
<tr><td>5. remercier</td></tr>
</table>

Exercice 2

Lisez ou écoutez le prochain dialogue. Analysez en répondant aux questions la démarche utilisée par le commis au service de la clientèle pour se renseigner sur le problème et le résoudre.

Scénario

Commis - BB Inc. Solange à l'appareil. Comment puis-je vous aider ?

Client - Je voudrais parler d'un problème avec mon aspirateur.

Commis - Puis-je avoir le numéro de garantie ? Le numéro figure sur votre partie de la fiche d'inscription.

Client - C'est le 123AF45V6.

Commis - Un instant s'il vous plaît (*elle vérifie le numéro à l'ordinateur*)… Votre nom et votre code postal ?

Client - Réjean Padovani. M4B 1V7.

Commis - Merci. Comment puis-je vous aider ?

Client - Mon aspirateur se bouche tout le temps et j'en ai assez. Je dois le démonter pour dégager les tuyaux. Je l'ai fait réparer deux fois chez votre représentant, selon la garantie, mais je ne suis pas satisfait. Il est encore une fois bouché. Je veux un autre aspirateur ou un remboursement.

Commis - Puis-je avoir le nom du représentant que vous avez consulté ?

Client - Arsine quelque chose. C'est à Bellefeuille.

Commis - Vous avez bien dit « Bellefeuille » ?

Client - Oui. Qu'est-ce que vous allez faire pour régler ce problème ?

Commis - Donnez-moi un instant pour vérifier les noms des représentants à Bellefeuille (*elle consulte les informations à l'ordinateur*). Est-ce que ce serait « Les réparations Arsine Leblanc » ?

Client - Oui, sur la rue Moineau.

Commis - Monsieur Padovani, pourriez-vous rapporter l'aspirateur où vous l'avez acheté ?

Client - On ne le veut pas là. On me renvoie toujours vers le réparateur. De plus, le magasin est trop loin et je suis tanné de tous les problèmes.

Commis - Je comprends très bien votre situation, Monsieur Padovani, et je voudrais vous aider. Nous allons vous livrer un nouvel aspirateur et récupérer celui qui est défectueux. Pour pouvoir le faire, j'aurais besoin de confirmer votre adresse.

Client - Et ça va prendre combien de temps ça ?

Commis - Au plus, une semaine.

Client - Une semaine ! Qu'est-ce que je fais entre-temps avec toutes les poussières ?

Commis - Je vous demande d'être patient, Monsieur Padovani. On ne peut aller plus vite, mais je vous promets que d'ici une semaine, vous aurez un nouvel aspirateur.

Client - Bon, d'accord.

Commis - Quelle est votre adresse ?

Le client confirme son adresse. Le commis au service à la clientèle le remercie d'avoir téléphoné et s'excuse auprès de lui de la part de la société BB Inc. pour les difficultés qu'il a rencontrées.

Questions

1. Comment le commis au service à la clientèle maintient-elle un contact direct avec le client ?

2. Que fait-elle pour faciliter la conversation et récolter les informations pertinentes ?

3. Qu’est-ce qu’elle fait pour bien comprendre le client ?

4. Prend-elle la responsabilité de résoudre le problème du client ?

5. Prend-elle le temps de remercier le client ?

6. Quelles qualités de voix sont nécessaires pour maintenir et renforcer une attitude positive envers un client et son problème ?

Série - Utilisation d’une liste de codes de marchandise

Les activités appartenant à cette série visent à amener l’apprenant à repérer de l’information dans un document simple comprenant un tableau. Le document simple en question est une liste de codes de marchandise. La série s’adresse tout particulièrement aux caissiers d’épicerie.

La série se situe aux niveaux un à deux du programme d’AFB. Le résultat d’apprentissage du programme d’AFB visé par cette série est le suivant :

Lire un texte à des fins diverses et le comprendre

Les indicateurs de réussite sous-tendant l’atteinte de ce résultat d’apprentissage sont les suivants :

Lire un texte à des fins diverses et le comprendre	
Niveau 1	utilise l’ordre alphabétique se base sur les éléments d’organisation de base de documents mis en forme pour trouver de l’information
Niveau 2	connaît les caractéristiques des différents types d’écrits (indicateur de transition) lit des listes d’ingrédients (indicateur de transition) se base sur les éléments d’organisation de base de documents mis en forme et s’en sert pour trouver de l’information

Activité 1 - Utilité et organisation d’une liste de codes

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

caissier

Niveau(x) d’AFB

niveaux 1 à 2

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

sensibilisation

Compétence(s) fondamentale(s)

lecture des textes
utilisation des documents

Résultat(s) d’apprentissage

- Identifier l’utilité d’une liste de codes
- Repérer un code de marchandise sur une liste de codes
- Entrer le code d’une marchandise à la caisse pour en enregistrer l’achat

Matériel requis

listes des codes de marchandise

Description

- Discuter avec l’apprenant des divers produits et marchandises qui passent aux caisses du magasin où il travaille ; lui demander d’en écrire le nom d’une vingtaine et de le faire sous forme d’une liste avec des colonnes ; vérifier l’orthographe et faire les corrections, le cas échéant.
- Discuter des différentes façons possibles d’organiser les éléments de la liste ; se concentrer sur l’organisation par ordre alphabétique et l’organisation par catégories de produits (légumes, viandes, produits laitiers, etc.) ; demander à l’apprenant d’identifier quel mode d’organisation il préfère et pourquoi.

- Examiner la liste des codes qu’utilise son magasin ; examiner l’orthographe des différents produits sur la liste ; examiner comment l’information y est organisée ; cerner l’objet de la liste et identifier les connaissances et compétences nécessaires pour y repérer de l’information (connaître l’alphabet, capacité de lire rapidement les éléments sur la liste, connaître les chiffres, capacité de transcrire les codes à la caisse).

Activité 2 - Repérage des codes de marchandise sur une liste de codes

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

caissier

Niveau(x) d’AFB

niveaux 1 à 2

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

reproduction, production

Compétence(s) fondamentale(s)

lecture des textes
utilisation des documents

Résultat(s) d’apprentissage

- Repérer un code de marchandise sur une liste de codes
- Entrer le code d’une marchandise à la caisse pour en enregistrer l’achat

Matériel requis

liste des codes de marchandise

Description

- Faire des exercices où l’apprenant est censé repérer des éléments d’information sur une liste de codes ; d’abord lui demander de surligner le nom des produits qu’il entend (identification du nom du produit) ; ensuite lui demander de surligner les codes des produits nommés (identification des codes associés aux produits) ; enfin lui demander d’inscrire sur une feuille les codes des produits nommés (simulation de la transcription du code à la caisse).
- Amener l’apprenant à accomplir les tâches assez rapidement (un caissier est censé travailler rapidement) en l’aidant d’abord à les accomplir (reproduction) et en l’encourageant ensuite à travailler de façon autonome (production).

DÉMONSTRATION - Utilisation d’une liste de codes pour traiter un achat

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

caissier

Niveau(x) d’AFB

niveaux 1 à 2

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

production

Compétence(s) fondamentale(s)

lecture des textes
utilisation des documents

Résultat(s) d’apprentissage

- Repérer un code de marchandise sur une liste de codes
- Entrer le code d’une marchandise à la caisse pour en enregistrer l’achat

Matériel requis

listes des codes et produits

Description

- Nommer des produits figurant sur une liste de codes de produits et demander à l’apprenant de transcrire les codes à une caisse ; si une caisse n’est pas disponible, alors inscrire les codes sur une feuille de papier ou le faire dans un chiffrier électronique (Excel) en se servant du clavier numérique (préparer le chiffrier de façon à ce que l’apprenant n’ait qu’à se servir des touches numériques et de la touche de retour.
- Évaluer l’exactitude des codes inscrits et la rapidité avec laquelle l’apprenant accomplit la tâche.

Grille d'évaluation pour la démonstration

GRILLE D'ÉVALUATION						
DÉMONSTRATION - Utilisation d'une liste de codes pour traiter un achat						
Utilisation de la liste des codes						
• Repère les codes	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
• Transcrit correctement les codes des marchandises	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
• Travaille rapidement	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui

Exercices à l’appui du programme

Résultats d’apprentissage visés

- Repérer un code de marchandise sur une liste de codes
- Entrer le code d’une marchandise à la caisse pour en enregistrer l’achat

Exercice 1

Surlignez les produits nommés par l’animateur (qui les nomme au hasard).

LISTE DE CODES

001 abricot	**021** chou vert	**041** laitue chinoise	**061** persil	**081** raisin blanc
002 ail vrac	**022** chou-fleur	**042** laitue iceberg	**062** persil italien	**082** raisin rouge
003 ananas bébé	**023** citron	**043** lime	**063** piment jaune	**083** rhubarbe
004 ananas jet	**024** clémentine	**044** mangue	**064** piment rouge	**084** salsifis
005 artichaut	**025** concombre	**045** marron	**065** piment vert	**085** tête de violon
006 asperge	**026** courge butternut	**046** melon d'eau	**066** pissenlit	**086** tomate cerise
007 aubergine	**027** courge pepper	**047** melon du miel	**067** poire bartlett	**087** tomate grappe
008 avocat	**028** cresson	**048** mûre	**068** poire Anjou	**088** tomate italienne
009 banane	**029** échalote	**049** navet	**069** pois sucré	**089** zuchini
010 banane plantain	**030** endive	**050** noix de coco	**070** pomme granny smith	
011 banane rouge	**031** épinard	**051** oignon	**071** pomme japon	
012 betterave	**032** fenouil	**052** oignon blanc	**072** pomme lobo	
013 blé d'inde	**033** fève jaune	**053** oignon rouge	**073** pomme macintosh	
014 canneberge	**034** fève verte	**054** orange	**074** pomme spartan	
015 carotte	**035** figue blanche	**055** pamplemousse	**075** pommette	
016 céleri	**036** fraise	**056** papaye	**076** pousse de tournesol	
017 cerise	**037** framboise	**057** patate banane	**077** pousse d'oignon	
018 champignon blanc	**038** gingembre	**058** patate bleue	**078** prune	
019 champignon portobello	**039** kiwi	**059** patate grelot	**079** chicorée	
020 chou rouge	**040** laitue boston	**060** pêche	**080** radis	

(à partir d’un outil véritable utilisé en milieu de travail et obtenu de Développement des ressources humaines Canada)

Exercice 2

Surlignez les codes des produits nommés par l'animateur (qui les nomme au hasard).

LISTE DE CODES

001 abricot	**021** chou vert	**041** laitue chinoise	**061** persil	**081** raisin blanc
002 ail vrac	**022** chou-fleur	**042** laitue iceberg	**062** persil italien	**082** raisin rouge
003 ananas bébé	**023** citron	**043** lime	**063** piment jaune	**083** rhubarbe
004 ananas jet	**024** clémentine	**044** mangue	**064** piment rouge	**084** salsifis
005 artichaut	**025** concombre	**045** marron	**065** piment vert	**085** tête de violon
006 asperge	**026** courge butternut	**046** melon d'eau	**066** pissenlit	**086** tomate cerise
007 aubergine	**027** courge pepper	**047** melon du miel	**067** poire bartlett	**087** tomate grappe
008 avocat	**028** cresson	**048** mûre	**068** poire Anjou	**088** tomate italienne
009 banane	**029** échalote	**049** navet	**069** pois sucré	**089** zuchini
010 banane plantain	**030** endive	**050** noix de coco	**070** pomme granny smith	
011 banane rouge	**031** épinard	**051** oignon	**071** pomme japon	
012 betterave	**032** fenouil	**052** oignon blanc	**072** pomme lobo	
013 blé d'inde	**033** fève jaune	**053** oignon rouge	**073** pomme macintosh	
014 canneberge	**034** fève verte	**054** orange	**074** pomme spartan	
015 carotte	**035** figue blanche	**055** pamplemousse	**075** pommette	
016 céleri	**036** fraise	**056** papaye	**076** pousse de tournesol	
017 cerise	**037** framboise	**057** patate banane	**077** pousse d'oignon	
018 champignon blanc	**038** gingembre	**058** patate bleue	**078** prune	
019 champignon portobello	**039** kiwi	**059** patate grelot	**079** chicorée	
020 chou rouge	**040** laitue boston	**060** pêche	**080** radis	

(à partir d'un outil véritable utilisé en milieu de travail et obtenu de Développement des ressources humaines Canada)

Exercice 3

Choisissez une des cartes de BINGO et surlignez-y le code des produits nommés (se rapporter à la liste des codes de l’exercice précédent pour obtenir le code des produits). Le premier à surligner tous les éléments de sa carte doit crier « BINGO ! ».

001	025	071	033	047
015	041	009	073	035
056	078		088	002
087	055	057	066	034
007	062	089	052	023

010	025	002	034	055
051	022	013	066	067
003	036		045	078
014	077	023	033	062
087	047	001	056	044

002	026	072	034	049
014	041	007	075	035
055	078		010	012
086	056	057	066	044
009	064	089	052	023

003	015	004	081	070
026	014	082	060	069
037	038		071	058
048	063	005	025	047
059	049	016	027	036

Série - Utilisation d’un rapport d’accident automobile

La série d’activités suivante vise à démontrer comment remplir un rapport d’accident de véhicule automobile. Les activités s’appliquent, intégralement ou avec modifications, aux professions où l’employé doit conduire un véhicule : chauffeur-livreur, chauffeur de taxi, conducteur d’autobus ou conducteur de camion.

La série se situe surtout au niveau trois du programme d’AFB. Les résultats d’apprentissage du programme d’AFB visés par les activités sont les suivants :

Lire un texte à des fins diverses et le comprendre
Écrire clairement pour exprimer des idées

Les indicateurs de réussite sous-tendant ces résultats d’apprentissage sont les suivants :

Lire un texte à des fins diverses et le comprendre	
Niveau 3	reconnaît différentes formes de textes et décrit leurs principales caractéristiques
Écrire clairement pour exprimer des idées	
Niveau 3	produit différents types d’écrits : lettres, notes de service, compte-rendus ou rapport succincts reconnaît et corrige les anglicismes de vocabulaire les plus fréquents emploie correctement des termes spécialisés utilisés dans des domaines variés selon ses buts personnels

Activité 1 - Utilité et organisation d’un rapport d’accident automobile

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

chauffeur-livreur, chauffeur de taxi, conducteur d’autobus, conducteur de camion

Niveau(x) d’AFB

niveau 3

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

sensibilisation

Compétence(s) fondamentale(s)

lecture des textes
rédaction
utilisation des documents

Résultat(s) d’apprentissage

- Identifier la structure et l’utilité d’un rapport d’accident automobile

Matériel requis

exemples de rapports d’accident

Description

- Discuter de l’importance et de l’utilité d’un rapport d’accident pour l’individu et pour la compagnie.
- Distinguer entre un fait et une supposition ; souligner l’importance d’être juste, vrai et précis dans un rapport d’accident (autrement dit, de rapporter les faits et non de faire des suppositions) ; souligner l’importance d’écrire lisiblement et en caractères d’imprimerie (étant donné qu’il s’agit d’un document légal).
- Examiner le vocabulaire et les termes liés à la rédaction d’un rapport d’accident ; examiner l’organisation d’un rapport type ; peut-être examiner à cette fin un document tel que le gabarit d’un

rapport d’accident du ministère du Transport de l’Ontario (disponible au site Web du Ministère).

Activité 2 - Rédaction d’un rapport d’accident automobile

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

chauffeur-livreur, chauffeur de taxi, conducteur d’autobus, conducteur de camion

Niveau(x) d’AFB

niveau 3

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

reproduction, production

Compétence(s) fondamentale(s)

lecture des textes
rédaction
utilisation des documents

Résultat(s) d’apprentissage

- Utiliser un rapport d’accident automobile pour rapporter les faits d’un accident
- Écrire de façon lisible
- Se concentrer sur les faits d’un accident
- Utiliser un vocabulaire exact

Matériel requis

exemples de rapports complets, partiellement complétés et vierges

Description

- Compléter des rapports incomplets en se basant sur des modèles de rapport complets (se reporter à des listes de vocabulaire précis, le cas échéant) (reproduction).
- Compléter un formulaire vierge de rapport d’accident (production).

DÉMONSTRATION - Rédaction d’un rapport d’accident automobile

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

chauffeur-livreur, chauffeur de taxi, conducteur d’autobus, conducteur de camion

Niveau(x) d’AFB

niveau 3

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

production

Compétence(s) fondamentale(s)

lecture des textes
rédaction
utilisation des documents

Résultat(s) d’apprentissage

- Utiliser un rapport d’accident automobile pour rapporter les faits d’un accident
- Écrire de façon lisible
- Se concentrer sur les faits d’un accident
- Utiliser un vocabulaire exact

Matériel requis

scénario
formulaire de rapport d’accident automobile

Description

- Demander à l’apprenant de dresser le rapport d’accident découlant d’un scénario où un des véhicules de sa compagnie est impliqué dans un accident routier.

- Évaluer l’exactitude des termes utilisés pour décrire l’accident et les circonstances qui l’entourent, la capacité de se concentrer sur les faits, l’état complet des renseignements, la lisibilité de l’écriture et la capacité d’accomplir les tâches de la démonstration dans le délai de temps prescrit.

Grille d’évaluation pour la démonstration

GRILLE D’ÉVALUATION	
DÉMONSTRATION - Rédaction d’un rapport d’accident automobile	
Rédaction	
• Se concentre sur les faits	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Utilise des termes exacts	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Inclut tous les renseignements nécessaires	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Écrit lisiblement	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
Ponctualité	
• Accomplit les tâches de la démonstration ponctuellement	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui

Exercices à l’appui du programme

Résultat d’apprentissage visé
- *Se concentrer sur les faits d’un accident*

Exercice 1

Une **supposition** est une opinion qui n’est pas fondée sur des preuves positives ou certaines.
Un **fait** est ce qui est vrai ou réel.

Lisez les énoncés suivants et indiquez si, oui ou non, il s’agit d’un fait.

1. Il est rentré à 6 h. (Fondement : J’ai vérifié l’heure quand il est rentré.)

2. Je pense qu’il est rentré vers 6 h. (Fondement : C’était après le télé-journal de 5 h 30 mais avant le souper de 6 h 30.)

3. Il était fatigué. (Fondement : Je me base sur l’aspect de son visage.)

4. Il était fatigué. (Fondement : Il me l’a dit.)

5. Il a mis son imperméable dans l’armoire. (Fondement : Je l’ai vu faire.)

6. Je pense que c’est son imperméable préféré parce qu’il le met souvent. (Fondement : On porte ce qu’on préfère, n’est-ce pas ?)

Exercice 2

Faites une remue-méninges et composez les questions-clés d’un rapport d’accident qui pourrait convenir à votre lieu de travail. Basez-vous sur les éléments identifiés dans un document tel que le gabarit d’un rapport d’accident du ministère des Transports de l’Ontario (disponible sur son site Web).

Exemple : Quel est le lieu de l'accident (route, passage à niveau, etc.) ?

Quel est le lieu du choc (voie de virage gauche, accotement de droite, etc.) ?

Quelles étaient les conditions atmosphériques ?

<u>Résultat d'apprentissage visé</u> ***- Utiliser un vocabulaire exact***

Exercice 1

Examinez les termes utilisés dans l'extrait d'un gabarit de rapport d'accident (ministère des Transports de l'Ontario). Jumelez ensuite ces mêmes termes (en reprise dans les tableaux, colonne de gauche) avec leur définition (colonne de droite) en inscrivant entre les parenthèses le numéro du terme.

1	**LIEU DE L'ACCIDENT** **sur la route** 01 - pas une intersection 02 - lié à une intersection 03 - intersection 04 - près d'une entrée privée	 05 - passage à niveau 06 - passage souterrain ou tunnel 07 - viaduc routier ou pont 98 - autre	 **hors route** 08 - sentier 09 - rivière ou lac gelé 10 - parc de stationnement 99 - autre
2	**LIEU DU CHOC** 01 - dans l'intersection 02 - voie de transit 03 - voie de virage à gauche 04 - voie de virage à droite 05 - courant de virage à droite 06 - voie de virage à gauche à deux sens	 07 - voie de dépassement 08 - accotement gauche 09 - accotement droit 10 - pas sur la chaussée - côté gauche	 11 - pas sur la chaussée - côté droit 12 - hors route 99 - autre
3	Si vous inscrivez 02, précisez le numéro de voie de transit		

4 5	**CONDITIONS ATMOSPHÉRIQUES**	Choix multiples permis	
	01 - ciel dégagé **02 - pluie** **03- neige**	04 - verglas 05 - chute de neige 06 - vent fort	07 - brouillard, brume, fumée, poussière 99 - autre

(extrait du gabarit d’un rapport d’accident disponible sur le site Web du ministère des Transports de l’Ontario)

LIEU DE L’ACCIDENT

1. entrée privée	( ) chemin étroit
2. intersection	( ) étendue d’eau gelée par le froid
3. parc de stationnement	( ) entrée qui n’est pas publique
4. passage à niveau	( ) endroit où une route passe sous un autre chemin
5. passage souterrain ou tunnel	( ) endroit où se croisent des routes
6. rivière ou lac gelé	( ) lieu où on peut stationner plusieurs véhicules
7. sentier	( ) endroit où une voie ferrée est coupée par une route au même niveau
8. viaduc routier ou pont	( ) construction pour le passage d’une route au-dessous d’une vallée ou d’un cours d’eau

LIEU DU CHOC

9. accotement droit	( ) mouvement de circulation allant vers la droite
10. accotement gauche	( ) partie d’une chaussée réservée pour dépasser d’autres voitures allant dans le même sens
11. chaussée	( ) partie d’une chaussée réservée aux voitures tournant à gauche dans les deux sens
12. courant de virage à droite	( ) espace de droite compris entre la chaussée et le fossé
13. voie de dépassement	( ) partie d’une chaussée réservée pour la circulation tournant à gauche
14. voie de transit	( ) espace de gauche compris entre la chaussée et le fossé
15. voie de virage à droite	( ) chemin réservé pour traverser d’une chaussée à une autre
16. voie de virage à gauche	( ) route publique aménagée pour la circulation de véhicules

17. voie de virage à gauche à deux sens	( ) partie d’une chaussée réservée pour la circulation tournant à droite

CONDITIONS ATMOSPHÉRIQUES

18. brouillard	( ) couche de glace mince sur le sol
19. brume	( ) mouvement d’air rapide
20. chute de neige	( ) gouttelettes d’eau en suspension dans l’air
21. ciel dégagé	( ) neige tombant en flocons blancs du ciel
22. fumée	( ) particules de terre
23. neige	( ) trouble de l’air diminuant la visibilité (pas aussi épais qu’un brouillard)
24. pluie	( ) gouttes d’eau tombant du ciel
25. poussière	( ) ciel sans nuages
26. vent fort	( ) petits particules résultant d’un feu
27. verglas	( ) eau congelée sous forme de flocons blancs qui s’accumulent sur le sol

Série - Initiation à l’utilisation d’un ordinateur

Cette série d’activités vise à initier l’apprenant à l’utilisation d’un ordinateur pour rechercher, scruter et saisir de l’information (il ne s’agit pas de créer des documents ou faire de la rédaction). Comme l’utilisation de l’ordinateur se fait de plus en plus en milieu de travail, les activités s’appliquent à presque toutes les professions.

La série s’applique surtout aux niveaux trois à quatre du programme d’AFB. Le résultat d’apprentissage du programme d’AFB visé par cette série est le suivant :

Lire un texte à des fins diverses et le comprendre

Les indicateurs de réussite sous-tendant l’atteinte de ce résultat (et qui se rapprochent le plus du but de la série actuelle) sont les suivants :

Lire un texte à des fins diverses et le comprendre	
Niveau 3	repère et interprète l’information à l’aide de certains éléments d’organisation de base des documents mis en forme consulte au besoin un dictionnaire ou d’autres documents de référence (consulte des documents électroniques)
Niveau 4	prépare et exécute un projet de recherche

Activité 1 - Utilité et structure de l'ordinateur

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

plusieurs professions

Niveau(x) d'AFB

niveaux 3 à 4

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

sensibilisation, reproduction, production

Compétence(s) fondamentale(s)

utilisation des documents
informatique

Résultat(s) d'apprentissage

- Identifier les emplois d'un ordinateur
- Identifier de façon générale les composantes d'un ordinateur et leurs fonctions
- Allumer et éteindre l'ordinateur
- Utiliser la souris pour se déplacer à l'écran
- Se déplacer à travers le système d'exploitation (Windows)
- Ouvrir et fermer une application

Matériel requis

poste de travail équipé d'un ordinateur et de ses périphériques

Description

- Définir le terme « ordinateur ».
- Énumérer les emplois de l'ordinateur : la rédaction, la lecture, la recherche d'information, la communication, la détente.
- Identifier les composantes matérielles d'un ordinateur et ses périphériques : l'unité centrale (le disque dur), le clavier, l'écran, et la souris ; les lecteurs de disquettes et de cédérom ; l'imprimante, le scanneur et le graveur (de cédéroms).

- Montrer comment allumer un ordinateur, comment se déplacer à l’écran à l’aide de la souris (sensibilisation) ; demander à l’apprenant de répéter au fur et à mesure ce qu’on lui montre (reproduction) ; demander à l’apprenant d’exécuter des tâches basées sur ce qu’il a appris (production).
- Distinguer entre le système d’exploitation (Windows, par exemple) et les applications (MS Word, par exemple).
- Montrer comment se déplacer à l’intérieur du système d’exploitation à l’aide de son explorateur (sensibilisation) ; demander à l’apprenant de répéter au fur et à mesure ce qu’on lui montre (reproduction) ; demander à l’apprenant d’exécuter des tâches basées sur ce qu’il a appris (production).
- Progressivement amener l’apprenant à se déplacer à travers le menu des programmes.
- Progressivement amener l’apprenant à ouvrir et à fermer des programmes.
- Montrer comment éteindre l’ordinateur.

Activité 2 - Obtention de renseignements à l’ordinateur

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

plusieurs professions

Niveau(x) d’AFB

niveaux 3 à 4

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

sensibilisation, reproduction, production

Compétence(s) fondamentale(s)

utilisation des documents
informatique

Résultat(s) d’apprentissage

- Ouvrir et fermer un fichier
- Scruter un document à l’ordinateur

- Sélectionner, copier et coller quelque chose à l’ordinateur
- Créer un fichier
- Formater un fichier
- Imprimer un document

Matériel requis

poste de travail équipé d’un ordinateur et de ses périphériques

Description

- Progressivement montrer à l’apprenant comment ouvrir et fermer un fichier à l’aide d’un programme (comme MS Word, par exemple).
- Progressivement (sensibilisation, reproduction et production) amener l’apprenant à scruter un document de différentes manières (en se déplaçant d’une ligne à l’autre, d’une page à l’autre, d’un graphique à l’autre, d’un tableau à l’autre ou d’un titre à l’autre dans MS Word, par exemple).
- Amener l’apprenant à imprimer un document au complet ou en partie, en sélectionnant certaines pages.
- Progressivement montrer comment sélectionner de l’information, ensuite la copier et enfin la coller dans un document vierge ; montrer comment créer le fichier dans lequel sauvegarder le document et comment le formater (format simple).
- Montrer à l’apprenant comment rechercher des mots ou des phrases à l’intérieur d’un document.

DÉMONSTRATION - Création d’un document d’information électronique

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

plusieurs professions

Niveau(x) d’AFB

niveaux 3 à 4

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

production

Compétence(s) fondamentale(s)

utilisation des documents
capacité de raisonnement (planification et organisation du travail, recherche de renseignements)
informatique

Résultat(s) d’apprentissage

- Créer un document d’information électronique

Matériel requis

poste de travail équipé d’un ordinateur et de ses périphériques, accès à des documents électroniques liés au milieu de travail

Description

- Créer un scénario où l’apprenant est censé rassembler de l’information nécessaire pour accomplir une tâche se rattachant à son milieu de travail et dont l’accès n’est possible que par ordinateur.
- Scénario possible : l’apprenant doit participer à la formation d’un nouvel employé ; il doit donc lui montrer comment exécuter certaines tâches et est responsable de lui fournir l’information nécessaire pour accomplir ces tâches.
- Évaluer la capacité de l’apprenant de cerner l’information nécessaire, de la rechercher et la saisir à l’ordinateur, de la rassembler dans un document électronique et de le faire dans une suite logique, et d’accomplir les tâches de la démonstration dans le délai de temps prescrit.

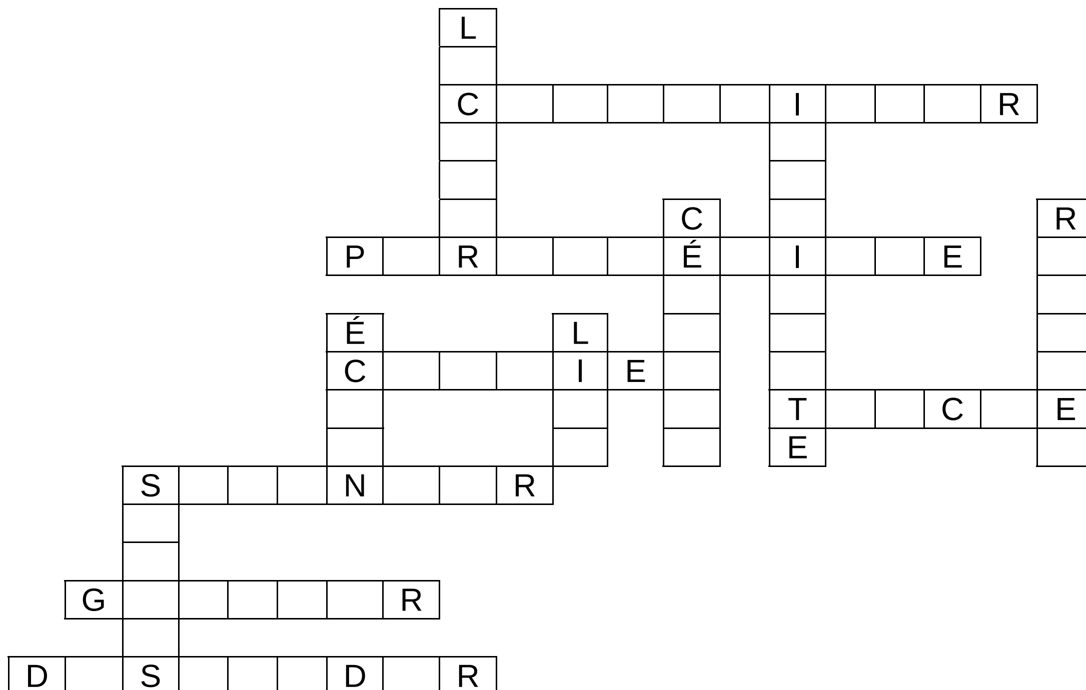
Grille d'évaluation pour la démonstration

GRILLE D'ÉVALUATION	
DÉMONSTRATION - Création d'un document d'information électronique	
Document d'information	
• Inclut l'information demandée	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Organise l'information en une suite logique d'idées	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
Informatique	
• Sélectionne, copie et colle de l'information d'un document électronique à un autre	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Imprime un document électronique	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
Ponctualité	
• Accomplit les tâches de la démonstration ponctuellement	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui

Exercices à l'appui du programme

<u>Résultats d'apprentissage visés</u> ***- Identifier l'utilité d'un ordinateur*** ***- Identifier de façon générale les composantes d'un ordinateur et leurs fonctions***

Exercice 1



Lire les phrases suivantes. Rétablir les mots en caractères majuscules dans le tableau ci-dessus, soit horizontalement soit verticalement.

- Le CLAVIER sert à entrer des données à l'ordinateur.
- L'ÉCRAN permet de voir les données que contient le disque dur.
- Le DISQUE DUR contient des données.

- L’IMPRIMANTE sert à reproduire sur papier l’information dans l’ordinateur.
- Il faut un GRAVEUR pour enregistrer des données sur un cédérom.
- La SOURIS permet de se déplacer à l’écran.
- Un CÉDÉROM peut contenir plus d’information qu’une disquette.
- Le SCANNEUR est un appareil périphérique.
- On peut COMMUNIQUER à l’aide d’un ordinateur.
- Le clavier contient plusieurs TOUCHEs.
- L’imprimante est l’exemple d’un PÉRIPHÉRIQUE.
- Un LECTEUR de disquettes permet de lire l’information enregistrée sur une disquette.
- Une DONNÉE est un élément d’information.
- On peut LIRE ou RÉDIGER un texte à l’aide d’un ordinateur.

Résultats d’apprentissage visés

- Ouvrir et fermer une application
- Ouvrir et fermer un fichier
- Scruter un document à l’ordinateur
- Sélectionner, copier et coller quelque chose à l’ordinateur
- Créer un fichier
- Imprimer un document

Exercice 1

Ouvrez le fichier contenant le texte suivant. Lisez-le à l’ordinateur. Sauvegardez ensuite une copie de travail du fichier. Servez-vous de cette copie de travail pour répondre aux questions. Répondez aux questions en copiant du texte les informations nécessaires et en les collant dans les espaces réservées. Imprimez votre document.

Le matériel est tout ce qui constitue l’ordinateur : l’écran, l’imprimante, le disque dur et les câbles, par exemple. Le matériel est tangible. Tout ce qui n’est pas tangible se nomme logiciel. Un traitement de texte ou un jeu de carte électronique sont des exemples de logiciels.

Il existe différentes classes d’ordinateurs. Il y a l’ordinateur familial qu’on utilise chez soi et il y a l’ordinateur professionnel qu’on utilise à un poste de travail au bureau, par exemple. Il s’agit d’exemples de petits ordinateurs. Un ordinateur central est l’exemple d’un gros ordinateur qui peut servir à gérer le système informatique réparti à travers un grand bureau.

On désigne sous le nom d’unité centrale la partie de l’ordinateur qui contient tout ce qui est de base, c’est-à-dire les mémoires vives qui enregistrent les données que l’on entre dans l’ordinateur et les mémoires mortes qui font fonctionner les logiciels et les programmes. On appelle périphérique tout ce qui gravite autour de l’unité centrale comme l’écran, le clavier et l’imprimante.

1. Tout ce qui est tangible se désigne sous le nom (*mettre la réponse ici*) .

2. Contrairement au matériel, un logiciel n’est pas (*mettre la réponse ici*) .

3. L’exemple d’un petit ordinateur est (*mettre la réponse ici*) .

4. L’unité centrale contient les mémoires (*mettre la réponse ici*) et (*mettre la réponse ici*) .

5. L’écran, (*mettre la réponse ici*) et (*mettre la réponse ici*) sont des périphériques.

Série - Préparation d'une facture

Cette série d'activités sert à démontrer comment remplir une facture en y incluant les renseignements pertinents et en en calculant le montant, y compris les taxes à appliquer. Elle s'applique aux milieux de travail susceptibles d'occasionner des computations monétaires. Les professions en question sont donc celles de chauffeur-livreur, chauffeur de taxi, conducteur de camion, conducteur d'autobus, guide touristique, barman, serveur, caissier, commis-vendeur et commis de travail général de bureau.

La série se situe au niveau deux de l'apprentissage dans le cadre du programme d'AFB. Les résultats d'apprentissage du programme d'AFB visés par la série sont les suivants :

Écrire clairement pour exprimer des idées
Faire les opérations arithmétiques élémentaires

Les indicateurs de réussite sous-tendant ces résultats d'apprentissage sont les suivants :

Écrire clairement pour exprimer des idées	
Niveau 2	remplit des formulaires assez complexes
Faire les opérations arithmétiques élémentaires	
Niveau 2	effectue des additions et des soustractions, avec ou sans regroupement, de nombres à trois chiffres à l'aide de matériel concret additionne et soustrait des sommes d'argent et représente la réponse en notation décimale calcule un pourcentage (à l'aide d'une calculatrice)

Activité 1 - Identification des éléments d’une facture

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

chauffeur-livreur, chauffeur de taxi, conducteur de camion, conducteur d’autobus, guide touristique, barman, serveur, caissier, commis-vendeur, commis de travail général de bureau

Niveau(x) d’AFB

niveau 2

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

sensibilisation

Compétence(s) fondamentale(s)

utilisation des documents

Résultat(s) d’apprentissage

- Identifier les parties composant une facture
- Entrer les détails d’une facture (nom et coordonnées du client, le nom de la marchandise, le montant et toute autre information pertinente)

Matériel requis

exemples de factures

Description

- Montrer des exemples de factures (se servir si possible de formulaires de facture de la compagnie où travaille l’apprenant).
- Identifier les éléments de la facture : la mention de l’acheteur et ses coordonnées, la date, les achats, les montants, les taxes, le total partiel et le total complet, par exemple.

Activité 2 - Notation de montants d'argent

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

chauffeur-livreur, chauffeur de taxi, conducteur de camion, conducteur d'autobus, guide touristique, barman, serveur, caissier, commis-vendeur, commis de travail général de bureau

Niveau(x) d'AFB

niveau 2

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

reproduction, production

Compétence(s) fondamentale(s)

rédaction
calcul

Résultat(s) d'apprentissage

- Noter un montant d'argent

Matériel requis

exemples de factures
exercices

Description

- Attirer l'attention à nouveau sur les notations de sommes d'argent sur des factures.
- Demander à l'apprenant de compléter ou de corriger des sommes d'argent à partir des exemples présentés (reproduction) ; dicter des sommes d'argent que l'apprenant doit noter sans se fier aux exemples présentés (production).

Activité 3 - Calcul du montant d’une facture

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

chauffeur-livreur, chauffeur de taxi, conducteur de camion, conducteur d’autobus, guide touristique, barman, serveur, caissier, commis-vendeur, commis de travail général de bureau

Niveau(x) d’AFB

niveau 2

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

reproduction, production

Compétence(s) fondamentale(s)

calcul

Résultat(s) d’apprentissage

- Calculer le montant d’une facture

Matériel requis

calculatrice
exemples de factures
exercices

Description

- Identifier les calculs à faire sur une facture : additions et multiplications (il se peut aussi qu’il y ait des soustractions à faire dans le cas d’un rabais, par exemple.)
- Montrer comment se servir d’une calculatrice pour faire les calculs ; recommander l’utilisation d’une calculatrice pour éviter les erreurs ; d’abord aider l’apprenant à faire des calculs (reproduction) ; ensuite l’encourager à travailler de façon autonome (production).
- Additionner des montants de facture et calculer les taxes qui s’imposent en utilisant une calculatrice ; d’abord aider l’apprenant à faire les calculs (reproduction) ; ensuite l’encourager à les faire lui-

même sans l’appui d’exemples ou sans l’aide du formateur (production).

Activité 4 - Préparation d’une facture

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

chauffeur-livreur, chauffeur de taxi, conducteur de camion, conducteur d’autobus, guide touristique, barman, serveur, caissier, commis-vendeur, commis de travail général de bureau

Niveau(x) d’AFB

niveau 2

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

production

Compétence(s) fondamentale(s)

rédaction
utilisation des documents
calcul

Résultat(s) d’apprentissage

- Entrer les détails d’une facture (nom et coordonnées du client, le nom de la marchandise, le montant et toute autre information pertinente)

Matériel requis

calculatrice
exercices

Description

- Donner à l’apprenant des exemples de facture où il manque de l’information ; lui demander de rétablir l’information qui manque.
- Bien souligner l’importance de remplir une facture soigneusement.

DÉMONSTRATION - Préparation d’une facture

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

chauffeur-livreur, chauffeur de taxi, conducteur de camion, conducteur d’autobus, guide touristique, barman, serveur, caissier, commis-vendeur, commis de travail général de bureau

Niveau(x) d’AFB

niveau 2

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

production

Compétence(s) fondamentale(s)

rédaction
utilisation des documents
calcul

Résultat(s) d’apprentissage

- Entrer les détails d’une facture (nom et coordonnées du client, le nom de la marchandise, le montant et toute autre information pertinente)
- Noter un montant d’argent
- Calculer le montant d’une facture

Matériel requis

calculatrice
catalogue

Description

- Préparer un scénario où le formateur (ou un apprenant) joue le rôle de différents clients et l’apprenant joue le rôle de la personne responsable de préparer leurs commandes.
- Scénario possible : À partir d’un catalogue quelconque (ou un catalogue de la compagnie où travaille l’apprenant), passer des

commandes à l’apprenant ; peut-être le faire par téléphone ; demander à l’apprenant de préparer les facture qui doivent accompagner l’envoi des marchandises.

- Évaluer la lisibilité de l’information entrée, l’exactitude des renseignements, l’état complet des factures, le calcul du montant des factures et la capacité d’accomplir les tâches de la démonstration dans le délai de temps prescrit.

Grille d'évaluation pour la démonstration

GRILLE D'ÉVALUATION	
DÉMONSTRATION - Préparation d'une facture	
Rédaction	
• Écrit avec soin	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Inclut tous les renseignements nécessaires	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Inscrit les renseignements correctement	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
Calcul	
• Additionne le montant de la facture	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Calcule les taxes	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Fait les opérations arithmétiques correctement	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
Ponctualité	
• Accomplit les tâches de la démonstration ponctuellement	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui

Exercices à l’appui du programme

<u>Résultat d’apprentissage visé</u>

- Noter un montant d’argent

Exercice 1

À partir des exemples donnés, complétez ou corrigez au besoin les montants d’argent qui sont notés.

Exemple : 10 $ 1000 $ 10 000 $ 10,50 $ 0,25 $

1. 3$
2. 45
3. 45.33
4. 25000 $
5. 8050,67 $
6. ,33 $

<u>Résultat d’apprentissage visé</u>

- Calculer le montant d’une facture

Exercice 1

Calculez les taxes (TPS - 7% et taxe provinciale - 8%) à l’aide d’une calculatrice. Notez le montant comme unité monétaire.

Exemple : (45 $; 7%) Utilisez une calculatrice. (1) Entrez 45, (2) appuyez sur le * et (3) appuyez sur le % pour obtenir 3,15. Notez 3,15 $.

1. (55 $; 7%) ______________
2. (56,76 $; 7%) ____________
3. (7800 $; 7%)_____________
4. (67 $; 8%) ______________
5. (153,50 $; 8%) ___________
6. (1,50 $; 8%) _____________

Résultat d'apprentissage visé ***- Entrer les détails d'une facture (nom et coordonnées du client, le nom de la marchandise, le montant et toute autre information pertinente)***

Exercice 1

Remplissez la facture en vous servant des informations suivantes.

Client : Colette Romano ; 10, rue Beauchamp, Arletteville, Ontario, M4T 3B7 ; 416-785-5678

Achat : Sonia Playvox 400S, 399,99 $

Magasin *Belle Musique*
50, rue Pepper, Arletteville, Ontario, M5T 4B6
416-785-7777

Nom : ____________________

Adresse : ____________________

Téléphone : ____________________

Quantité	**Description**	**Montant**
	Total partiel	
	TPS (7%)	
	Taxe provinciale (8%)	
	TOTAL	

Série - Computations monétaires liées au traitement d'un achat

La série d'activités suivante porte sur les calculs liés aux échanges monétaires ayant lieu quand se fait un paiement pour des achats. La série s'applique donc aux professions où on doit calculer un paiement, recevoir l'argent et rendre la monnaie : chauffeur-livreur, chauffeur de taxi, barman, serveur, caissier, commis-vendeur.

La série se situe aux niveaux trois à quatre du programme d'AFB. Le résultat d'apprentissage visé par cette série est le suivant :

Faire les opérations arithmétiques élémentaires

Les compétences sous-tendant le résultat d'apprentissage sont les suivantes :

Faire les opérations arithmétiques élémentaires	
Niveaux 3 et 4	additionner et soustraire multiplier et diviser poser et utiliser des fractions, des décimales et des pourcentages faire les calculs essentiels à l'argent

Activité 1 - Identification des computations monétaires liées au traitement d’un achat

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

chauffeur-livreur, chauffeur de taxi, barman, serveur, caissier, commis-vendeur

Niveau(x) d’AFB

niveaux 3 à 4

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

sensibilisation

Compétence(s) fondamentale(s)

calcul

Résultat(s) d’apprentissage

- Identifier les opérations arithmétiques liées aux paiements pour des achats

Matériel requis

aucun

Description

- Discuter avec l’apprenant de son expérience de travail ; faire ressortir comment il fait les computations monétaires quand il doit recevoir un paiement (il est probable que la caisse le fait automatiquement, alors faire ressortir ce qu’il fait quand la caisse est en panne).
- Identifier les opérations arithmétiques (addition, soustraction, multiplication et division) liées aux computations monétaires ; faire parler l’apprenant de ses difficultés ; faire abstraction des opérations arithmétiques et les mettre par écrit (23,67 + 36 = 59,67 ; 10 - 5 = 5, etc.)

- Revoir comment utiliser une calculatrice ; faire ressortir qu’il est conseillé de se servir d’une calculatrice en milieu de travail pour assurer l’exactitude des calculs.

Activité 2 - Calcul des montants liés au traitement d’un achat

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

chauffeur-livreur, chauffeur de taxi, barman, serveur, caissier, commis-vendeur

Niveau(x) d’AFB

niveaux 3 à 4

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

reproduction, production

Compétence(s) fondamentale(s)

calcul

Résultat(s) d’apprentissage

- Faire des additions
- Faire des soustractions
- Faire des multiplications
- Faire des divisions
- Calculer des pourcentages

Matériel requis

exercices sur les computations monétaires

Description

- Faire des exercices sur les computations monétaires ; le faire ensemble avec l’apprenant (reproduction) et ensuite lui donner des exercices à faire sans assistance (production).

- Faire des exercices écrits et faire avec des exercices avec de l'argent pour jouer (calculs mentaux).
- Faire les calculs sans calculatrice et aussi en se servant d'une calculatrice.

DÉMONSTRATION - Traitement des paiements pour des achats

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

chauffeur-livreur, chauffeur de taxi, barman, serveur, caissier, commis-vendeur

Niveau(x) d'AFB

niveaux 3 à 4

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

production

Compétence(s) fondamentale(s)

calcul

Résultat(s) d'apprentissage

- Faire des additions
- Faire des soustractions
- Faire des multiplications
- Faire des divisions
- Calculer des pourcentages
- Traiter un paiement

Matériel requis

scénario
argent pour jouer

Description

- Donner à l’apprenant un scénario contenant des situations où l’apprenant doit calculer et recevoir des paiements ; utiliser de l’argent pour jouer ; se servir d’une calculatrice pour calculer le montant du paiement ; faire les calculs mentalement pour rendre l’argent.
- Évaluer toutes les opérations arithmétiques (additions, multiplications, soustractions, pourcentages, divisions) ; évaluer la capacité de l’apprenant de faire les opérations aisément ; évaluer la capacité de faire les tâches de la démonstration dans un délai de temps raisonnable.

Grille d'évaluation pour la démonstration

GRILLE D'ÉVALUATION	
DÉMONSTRATION - Traitement des paiements pour des achats	
Calculs liés aux paiements	
• Fait les additions pour traiter un paiement	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Fait les soustractions pour traiter un paiement	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Fait les multiplications pour traiter un paiement	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Fait les divisions pour traiter un paiement	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Fait aisément les opérations arithmétiques	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
Ponctualité	
• Accomplit les tâches de la démonstration ponctuellement	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui

Exercices à l'appui du programme

Résultats d'apprentissage visés

- Faire des additions
- Faire des soustractions
- Faire des multiplications
- Faire des divisions
- Calculer des pourcentages

Exercice 1

Faites les additions suivantes. (Faites-les sans calculatrice, mais vérifiez les réponses avec une calculatrice.)

15 +16	45 +14	17 +56	35 +49	75 +13
245 + 34	345 + 74	123 + 18	456 +234	900 +134
245 34 + 34	245 27 +124	245 454 + 63	233 710 +834	567 342 + 43
56 $ +67 $	56,50 $ +67,13 $	35,45 $ 67,78 $ +12,00 $	56,56 $ 167,00 $ + 12,00 $	56 $ 77 $ +14 $

Exercice 2

Faites les soustractions suivantes. (Faites-les sans calculatrice, mais vérifiez les réponses avec une calculatrice.)

19	29	77	40	36
–16	–17	–23	–36	–27
245	343	123	456	900
– 34	– 74	– 18	–234	–639
76 $	86,50 $	67,78 $	756,00 $	1256 $
–67 $	–67,13 $	–12,00 $	–517,56 $	–714 $

Exercice 3

Répondez aux questions suivantes.

1. Raymonde reçoit 10 $ pour l'achat d'un magazine. Le montant total est de 7,99 $. Combien de monnaie doit-elle rendre ?

2. Claudette veut acheter trois fournitures de bureau. L'agrafeuse coûte 5,50 $. La calculatrice coûte 6,00 $. Le bloc-notes coûte 1,35 $. Elle a 13,50 $ dans son sac à main. A-t-elle suffisamment d'argent pour acheter les trois choses ? (Justifiez votre réponse.)

3. Vous achetez un blouson de 75,50 $ et un chandail de 98,99 $. Vous donnez au vendeur deux billets de 100 $. Il vous rend 26,51 $ comme monnaie. Vous réfléchissez un moment et puis vous signalez au vendeur que le montant de la monnaie rendue n'est pas exact. Qui a raison ? (Justifiez votre réponse.)

Exercice 4

Faites les multiplications suivantes. (Faites-les sans calculatrice, mais vérifiez les réponses avec une calculatrice.)

19	29	77	40	36
× 2	× 2	× 3	× 4	× 2

245	343	123	456	900
× 10	× 5	× 10	× 2	× 3

76 $	86,50 $	67,78 $	756,00 $	1256 $
× 2	× 2	× 3	× 10	×100

Exercice 5

Faites les multiplications suivantes. (Faites-les sans calculatrice, mais vérifiez les réponses avec une calculatrice.)

19	29	77	40	36
× 12	× 32	× 53	× 14	× 82

245	343	123	456	900
× 15	× 25	×110	× 82	× 53

Exercice 6

Répondez aux questions suivantes.

1. François achète quatre paquets de cigarettes à 7,50 $ le paquet. Quel est le montant de son achat ?

2. Raymonde reçoit 5 $ pour l'achat de trois chocolats à 1,25 $ chacun. Combien de monnaie doit-elle rendre ?

Exercice 7

Répondez aux questions suivantes. Encerclez la bonne réponse dans la colonne de droite pour chaque question.

Que signifie un quart ?	1/8 1/4 1/2 5/100
Que signifie une moitié ?	1/8 1/4 1/2 5/100
Que signifie un huitième ?	1/8 1/4 1/2 5/100
Que signifie cinq centièmes ?	1/8 1/4 1/2 5/100
Que signifie 5% ?	1/8 1/4 1/2 5/100

Exercice 8

Pour chaque opération arithmétique dans la colonne de gauche, trouvez une opération arithmétique dans la colonne de droite qui produit le même résultat. Inscrivez la lettre de l'opération de gauche entre les parenthèses de l'opération de droite.

a. 2500 x 1/4 =	• 2500/2 = ( )
b. 2500 x 50% =	• 2500 ÷ 10 = ( )
c. 2500 x 0,75 =	• 3/4 x 2500 = ( )
d. 2500 x 1/10 =	• 25% x 2500 = ( )

Exercice 9

Faites les opérations arithmétiques suivantes. (Faites-les sans calculatrice, mais vérifiez les réponses avec une calculatrice.)

10/5 =	8/2 =
100 ÷ 5 =	60 ÷ 12 =
360 ÷ 3 =	450 ÷ 45 =
10 x 20% =	450/10 =
60 x 5% =	60 ÷ 20 =
15,50 $ x 7% =	35,99 $ x 7%=
15,50 $ x 8% =	35,99 $ x 8%=
	(35,99 $ x 7%) + (35,99 $ x 8%)=

Exercice 10

Répondez aux questions suivantes.

1. Rolande veut acheter une demi-livre de beurre. Le beurre coûte 3,70 $ la livre. Combien Rolande doit-elle payer ?

2. Guy veut s'acheter un manteau de laine. Le manteau coûte 455,99 $. Il faut y ajouter la TPS (7% du prix du manteau) et la taxe provinciale (8% du prix du manteau). Combien devra-t-il débourser pour le manteau ?

3. Carlos achète un crayon feutre (trois crayons pour 2,99 $), une boîte de trombones (1,99 $), un taille-crayon (5,99 $) et une boîte de punaises (0,99 $). Il faut ajouter la TPS (7% du prix) et la taxe provinciale (8% du prix). S'il paye la facture avec un billet de vingt dollars, combien de monnaie doit-on lui rendre ?

Série - Préparation d’une addition de restaurant

Cette série d’activités sert à démontrer comment remplir une addition en y incluant les renseignements pertinents et en faisant les computations monétaires nécessaires. Elle s’applique surtout aux serveurs de restaurant.

La série se situe au niveau deux de l’apprentissage dans le cadre du Programme AFB. Les résultats d’apprentissage du Programme AFB surtout visés par la série sont les suivants :

Écrire clairement pour exprimer des idées
Faire les opérations arithmétiques élémentaires
Lire un texte à des fins diverses et le comprendre

Les indicateurs de réussite sous-tendant ces résultats d’apprentissage sont les suivants :

Écrire clairement pour exprimer des idées	
Niveau 2	remplit des formulaires assez complexes
Faire les opérations arithmétiques élémentaires	
Niveau 2	effectue des additions et des soustractions, avec ou sans regroupement, de nombres à trois chiffres à l’aide de matériel concret additionne et soustrait des sommes d’argent et représente la réponse en notation décimale Calcule un pourcentage (à l’aide d’une calculatrice)
Lire un texte à des fins diverses et le comprendre	
Niveau 2	connaît les caractéristiques des différents types d’écrits (indicateur de transition) s’appuie sur sa connaissance de l’organisation et des caractéristiques de différents types d’écrits avant et pendant la lecture

Activité 1 - Identification des éléments d'une addition

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

serveur

Niveau(x) d'AFB

niveau 2

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

sensibilisation

Compétence(s) fondamentale(s)

utilisation des documents
calcul

Résultat(s) d'apprentissage

- Identification des éléments d'une addition de restaurant
- Identification des opérations arithmétiques liées au traitement d'une addition

Matériel requis

exemples de formulaires de facture
exemples de factures complétées
calculatrice

Description

- Discuter avec l'apprenant des tâches liées à la profession de serveur ; s'attarder sur la préparation de l'addition et en identifier les étapes.
- Examiner des exemples d'additions et en identifier les parties (mention du nom du restaurant, mention des éléments de la commande y compris la quantité de chaque élément, montants, total partiel, taxes, total complet).
- Discuter de la façon de noter un montant d'argent avec ou sans divisions décimales (faire des exercices au besoin).

- Identifier les opérations arithmétiques liées à une addition ; revoir les notions de calcul de base : additionner, soustraire, diviser, multiplier (faire des exercices au besoin).
- Revoir comment utiliser une calculatrice pour faciliter les calculs et assurer l’exactitude des montants indiqués sur la facture.

Activité 2 - Préparation d’une addition

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

serveur

Niveau(x) d’AFB

niveau 2

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

reproduction, production

Compétence(s) fondamentale(s)

rédaction
lecture de textes
utilisation des documents
calcul

Résultat(s) d’apprentissage

- Inscrire des données sur une addition
- Calculer le montant d’une addition
- Calculer les taxes

Matériel requis

exemples d’additions complétées
exemples d’additions partiellement complétées
exemples de menus
calculatrice

Description

- Demander à l’apprenant de compléter des additions partiellement remplies ; lui dire de suivre les exemples d’additions complétées et de vérifier les prix au menu (reproduction) ; ensuite demander à l’apprenant de compléter des additions partiellement remplies sans l’aide des exemples (production).
- Demander à l’apprenant de préparer une addition vierge (production).
- Encourager l’apprenant à travailler rapidement, à soigner son écriture et à vérifier si les renseignements sur l’addition sont exacts.

DÉMONSTRATION - Préparation de plusieurs additions

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

serveur

Niveau(x) d’AFB

niveau 2

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

production

Compétence(s) fondamentale(s)

rédaction
lecture de textes
utilisation des documents
calcul

Résultat(s) d’apprentissage

- Inscrire des données sur une addition
- Calculer le montant d’une addition
- Calculer les taxes

Matériel requis

scénario
menu
formulaires d’addition vierges

Description

- Demander à l’apprenant de préparer des additions à partir d’un scénario de restaurant comprenant les commandes de trois ou quatre tables et le menu du restaurant.
- Évaluer l’exactitude des données notées sur les additions, l’orthographe et la rapidité avec laquelle l’apprenant accomplit les tâches.

Grille d'évaluation pour la démonstration

GRILLE D'ÉVALUATION	
DÉMONSTRATION - Préparation de plusieurs additions	
Rédaction	
• Soigne son écriture	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Inscrit les renseignements appropriés	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Inscrit les renseignements correctement	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
Calcul	
• Fait les computations monétaires exigées	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Fait les computations monétaires correctement	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
Ponctualité	
• Travaille rapidement	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui

Exercices à l'appui du programme

Résultats d'apprentissage visés

- Identification des éléments d'une addition de restaurant
- Identification des opérations arithmétiques liées au traitement d'une addition

Exercice 1

Examinez l'addition et identifiez-en les différentes parties. Identifiez les opérations arithmétiques à faire pour produire un total.

Le bon vivant
50, rue Lafiche
Toronto, Ontario M4Y 2B7

Quantité	Détail	Montant
2	Plat du jour @ 15,50 $	31,00 $
2	Bière domestique @ 4 $	8,00 $
2	Gâteau au chocolat @ 5,50 $	11,00 $
	Total partiel	50,00 $
	TPS	3,50 $
	Taxe provinciale	4,00 $
	Taxe sur l'alcool	0,80 $
	Total	58,30 $

<u>Résultats d'apprentissage visés</u>

- Calculer le montant d'une addition
- Calculer les taxes

Exercice 1

Faites les opérations arithmétiques de l'addition suivante.

3 X Poulet @ 10,85 $ = ________________

3 X Salade César @ 3,75 $ = ________________

3 X Bière domestique @ 4,25 $ = ________________

3 X Crème glacée @ 3,00 $ = ________________

Total partiel ________________

TPS (7%) ________________

Taxe provinciale (8%) ________________

Taxe sur l'alcool (10%) ________________

Total ________________

Résultats d'apprentissage visés

- Inscrire des données sur une addition
- Calculer le montant d'une addition
- Calculer les taxes

Exercice 1

Complétez les additions suivantes. Consulter le menu pour obtenir les prix.

Le bon vivant **50, rue Lafiche** **Toronto, Ontario M4Y 2B7**		
Quantité	Détail	Montant
2	Plat du jour @ 15,50 $	$
2	Bière importée @	$
1	Gâteau au chocolat @ 5,50 $	$
	Total partiel	
	TPS	
	Taxe provinciale	
	Taxe sur l'alcool	
	Total	$

Le bon vivant **50, rue Lafiche** **Toronto, Ontario M4Y 2B7**		
Quantité	Détail	Montant
4	Steak frites @ 12,50 $	$
4	Vin maison @	$
3	Salade de fruits @	$
	Total partiel	
	TPS	
	Taxe provinciale	
	Taxe sur l'alcool	
	Total	$

Le bon vivant **50, rue Lafiche** **Toronto, Ontario M4Y 2B7**		
Quantité	Détail	Montant
5	Pâtes du jour @	
2	Coke @	
4	Tarte au sucre @	
1	Tarte aux pommes @	
	Total partiel	

Le bon vivant **50, rue Lafiche** **Toronto, Ontario M4Y 2B7**		
Quantité	Détail	Montant
2	Plat du jour @	
2	Steak frites @	
4	Bière domestique @	
3	Crème glacée @	
	Total partiel	

	TPS Taxe provinciale Taxe sur l'alcool	
	Total	$

	TPS Taxe provinciale Taxe sur l'alcool	
	Total	$

	Le bon vivant **50, rue Lafiche** **Toronto, Ontario M4Y 2B7**	
Hors-d'oeuvre	Plats principaux	Desserts
Petite salade maison 3,00 $ Salade César 3,75 $ Salade de tomates 4,00 $ Soupe du jour 2,75 $ Pain à l'ail 2,00 $	Poulet frit 10,85 $ Steak frites 12,50 $ Plat du jour 15,50 $ Pâtes du jour 8,75 $	Gâteau au chocolat 5,50 $ Crème glacée 3,00 $ Tarte aux pommes 4,25 $ Tarte au sucre 4,00 $ Salade de fruits 4,25 $
Boissons chaudes	Boissons froides	Boissons alcoolisées
Café 2,00 $ Thé 2,00 $ Chocolat chaud 2,50 $ Café express 3,00 $	Coke, Pepsi, Sprite 2,25 $ Eau minérale 3,00 $ Jus de fruit 3,50 $	Bière domestique 4,00 $ Bière importée 5,00 $ Vin maison (verre) 4,50 $ Cocktail 5,50 $

Série - Calcul du décalage horaire

La présente série d’activités amène l’apprenant à saisir les notions des « fuseaux horaires » et du « décalage horaire ». Elle démontre aussi comment faire des calculs de décalage horaire. Elle s’adresse en particulier aux personnes travaillant comme guides touristiques.

La série d’activités se situe au niveau deux du programme d’AFB. Le résultat d’apprentissage du programme d’AFB visé par celle-ci est le suivant :

Faire les opérations arithmétiques élémentaires

L’indicateur de réussite sous-tendant ce résultat d’apprentissage est le suivant :

Faire les opérations arithmétiques élémentaires	
Niveau 2	effectue des additions et des soustractions, avec ou sans regroupement, de nombres à 2 chiffres dont la somme est inférieure à 101 à l’aide de matériel concret

Activité 1 - Identification des notions des « fuseaux horaires » et du « décalage horaire »

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l’activité s’applique

guide touristique

Niveau(x) d’AFB

niveau 2

Niveau(x) de l’activité dans la progression de l’apprentissage

sensibilisation

Compétence(s) fondamentale(s)

utilisation des documents
calcul

Résultat(s) d’apprentissage

- Expliquer ce que signifie un « fuseau horaire » et un « décalage horaire »
- Identifier les opérations arithmétiques pour calculer le décalage horaire

Matériel requis

tableau d’une ligne de temps pour illustrer le décalage horaire
carte du monde ou globe terrestre où sont indiqués les fuseaux horaires

Description

- Expliquer la notion d’un « fuseau horaire » et du « décalage horaire » à l’aide d’une carte du monde ; faire ressortir le rapport entre l’heure d’un lieu et la position du soleil dans le ciel ; faire ressortir que le changement de position du soleil dans le ciel est dû à la rotation de la terre, que la terre tourne une fois sur elle-même toutes les 24 heures et qu’il y a par conséquent 24 fuseaux horaires.

- Expliquer que, par convention, les heures dans chaque pays se déterminent par rapport à l'heure sur le méridien de Greenwich (banlieue de Londres) et qu'on l'appelle le Greenwich Mean Time (GMT) ; faire ressortir que, par exemple, Paris est à GMT+1, Tokyo est à GMT+9 et Rio de Janeiro est à GMT-3; expliquer comment prendre en considération la ligne de changement de date ; ; faire ressortir qu'il peut être « aujourd'hui » à Toronto mais « demain » à Pékin ; expliquer la notion de l'« heure d'été » et son effet sur les calculs de décalage horaire.
- Expliquer la signification de l'« heure d'été ».
- Identifier comment se calcule le décalage horaire en utilisant comme point de référence le GMT.

Activité 2 - Calcul du décalage horaire

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

guide touristique

Niveau(x) d'AFB

niveau 2

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

reproduction, production

Compétence(s) fondamentale(s)

utilisation des documents
calcul

Résultat(s) d'apprentissage

- Calculer le décalage horaire entre des lieux situés dans différents fuseaux horaires

Matériel requis

exemples de calcul de décalage horaire
scénarios de voyage

Description

- Montrer quelques exemples de calcul de décalage horaire ; demander à l'apprenant de suivre ces exemples et de faire d'autres calculs de décalage horaire (reproduction).
- À partir de quelques scénarios de voyage, demander à l'apprenant de planifier les voyages en tenant compte des horaires de transport (train, avion, autobus) et du décalage horaire s'y appliquant (production).
- Montrer aussi comment faire les calculs de décalage horaire à l'aide des calculatrices sur Internet (signaler « décalage horaire » dans un moteur de recherche pour trouver les sites disposant d'une calculatrice).

DÉMONSTRATION - Détermination du décalage horaire lié à un voyage

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

guide touristique

Niveau(x) d'AFB

niveau 2

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

production

Compétence(s) fondamentale(s)

utilisation des documents
calcul

Résultat(s) d'apprentissage

- Calculer le décalage horaire entre des lieux situés dans différents fuseaux horaires

Matériel requis

scénario de voyage

Description

- Donner à l'apprenant un scénario de voyage en avion à plusieurs escales ; lui demander de faire différents calculs de décalage horaire pour savoir, par exemple, quand on arrive à un lieu particulier compte tenu de l'heure au point de départ et quand on peut joindre quelqu'un par téléphone dans son pays d'origine une fois qu'on est rendu à l'étranger ; faire les calculs sans une calculatrice spécialisée et aussi à l'aide d'une calculatrice spécialisée (disponible sur Internet).
- Évaluer la capacité de faire les additions et les soustractions liées aux calculs de décalage horaire, la capacité d'interpréter la ligne de temps des fuseaux horaires, la capacité de prendre en considération l'heure d'été au besoin, la capacité de faire les tâches de la démonstration dans le délai de temps prescrit.

Grille d'évaluation pour la démonstration

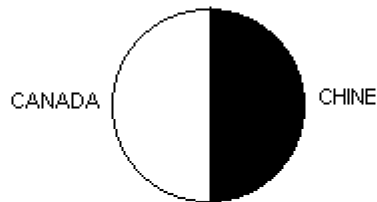
GRILLE D'ÉVALUATION	
DÉMONSTRATION - Détermination du décalage horaire lié à un voyage	
Utilisation d'une ligne de temps des fuseaux horaires	
• Interprète correctement la ligne de temps des fuseaux horaires	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Prend en considération l'heure d'été, le cas échéant	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
Calcul	
• Fait les additions exigées	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Fait les soustractions exigées	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
• Fait les opérations arithmétiques correctement	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui
Ponctualité	
• Fait les tâches de la démonstration de façon ponctuelle	0 1 2 3 4 5 non partiellement oui

Exercices à l'appui du programme

<u>**Résultat d'apprentissage visé**</u> **- *Expliquer ce que signifie un « fuseau horaire » et un « décalage horaire »***

Exercice 1

Lisez le texte et complétez les phrases qui le suivent.



Quand il fait jour au Canada, il fait nuit en Chine. Quand il est midi à Toronto, il est 23 h à Pékin. Il y a donc un décalage horaire de onze heures entre les deux villes.

- Quand il est 12 h à Toronto, il est 23 h à Pékin.
- Quand il est 13 h à Toronto, il est 24 h à Pékin.
- Quand il est 11 h à Toronto, il est _____ à Pékin.
- Quand il est 14 h à Toronto, il est _____ à Pékin. Est-ce le même jour ou le lendemain à Pékin ?

Exercice 2

Lisez le texte et examinez les lignes de temps.

A New York, **B** Recife, **C** Nairobi, **D** Saigon, **E** Sydney et **F** Nouvelle Calédonie

13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
						A			**B**		**GMT**			**C**					**D**		**E**	**F**	
										Minuit												**Midi**	

ouest est

Ci-haut se trouve la ligne de temps englobant les 24 fuseaux horaires. Les heures à travers le monde se déterminent par rapport à l'heure sur le méridien de Greenwich. On appelle ce fuseau horaire le Greenwich Mean Time (GMT). Greenwich est une banlieue de Londres en Grande Bretagne. Les fuseaux horaires situés à gauche sont donc à l'ouest de Greenwich tandis que ceux se trouvant à droite sont à l'ouest de Greenwich. Le « 0 » GMT signifie en fait 24 h ou minuit. Quand il est minuit à Greenwich il est 19 h à New York, 22 h à Recife, 3 h à Nairobi et ainsi de suite. Examinez les lignes de temps ci-dessous pour voir des exemples de changements d'heures à travers le monde.

A New York, **B** Recife, **C** Nairobi, **D** Saigon, **E** Sydney et **F** Nouvelle Calédonie

14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
						A			**B**		**GMT**			**C**					**D**		**E**	**F**	
										1 h du matin												**Midi**	

ouest est

A New York, **B** Recife, **C** Nairobi, **D** Saigon, **E** Sydney et **F** Nouvelle Calédonie

7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	1	2	3	4	5	6
						A			**B**		**GMT**			**C**					**D**		**E**	**F**	
											6 h du soir											**Midi**	

ouest est

Pour calculer l’heure dans un lieu quelconque par rapport à l’heure dans un autre lieu, soit on ajoute des heures soit on en soustrait s’ils ne se situent dans le même fuseau horaire. Quand il est 16 h à Recife, par exemple, il est 16 - 3 = 13 h à New York.

<u>Résultat d’apprentissage visé</u>

- Calculer le décalage horaire entre des lieux situés dans différents fuseaux horaires

Exercice 1

Calculez les décalages horaires à partir de la ligne de temps.

A Athènes, **B** Bangkok, **C** Los Angeles, **D** Lima, **E** la Guadeloupe et **F** Calcutta

-8	-7	-6	-5	-4	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	+4	+5	+6	+7	+8
C			**D**	**E**				**GMT**		**A**			**F**		**B**	

Exemples

Question : Il est midi à Greenwich. Quelle heure est-il à Calcutta ?
Réponse : 12 h + 8 = 20 h (le même jour)

Question : Il est 3 h à Greenwich. Quelle heure est-il à la Guadeloupe ?
Réponse : 3 h - 4 = 23 h (le jour précédent)

1. Question : Il est 13 h à Greenwich. Quelle heure est-il à Athènes ?
   Réponse : ____

2. Question : Il est 2 h à Greenwich. Quelle heure est-il à Bangkok ?
   Réponse : ____

3. Question : Il est 2 h à Greenwich. Quelle heure est-il à la Guadeloupe ?
   Réponse : ____

4. Question : Il est 2 h à Los Angeles. Quelle heure est-il à Greenwich ?
   Réponse : ____

5. Question : Il est 17 h à Calcutta. Quelle heure est-il à Los Angeles ?
   Réponse : ____

6. Question : Il est 0 h 45 à Greenwich. Quelle heure est-il à Lima ?
   Réponse : ____

Exercice 2

Répondez aux questions suivantes. Servez-vous de la ligne de temps pour calculer les décalages horaires.

A New York, **B** Recife, **C** Nairobi, **D** Saigon, **E** Sydney et **F** Nouvelle Calédonie

13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
						A			**B**		**GMT**			**C**					**D**		**E**	**F**	
											Minuit												**Midi**

1. C'est dimanche à minuit, à Greenwich. Quelle heure est-il à Nairobi et quel jour est-ce ? Quelle heure est-il à Recife et quel jour est-ce ?

   ____

2. Il est minuit à Greenwich, donc minuit à Londres, étant donné que Greenwich est en banlieue de Londres. Si le vol Londres–Nairobi prend cinq heures et le départ de Londres est à minuit, à quelle heure arrive-t-on à Nairobi, heure de Londres, et à quelle heure y arrive-t-on, heure de Nairobi ?

   ____

3. Si c'est dimanche à New York et il est 10 h, quel jour est-ce à Nairobi ? À quelle heure arrive-t-on à Nairobi (heure de Nairobi) si le vol New York–Nairobi prend quinze heures et le départ est à 10 h 30 ?

   ____

Annexe

Lexique

compétence fondamentale (ou essentielle)

Compétence qui permet d'aider les gens à accomplir les tâches qu'exige leur emploi et les autres activités de la vie quotidienne, de fournir aux gens une base permettant d'acquérir d'autres compétences, et d'améliorer l'aptitude des gens à s'adapter au changement en milieu de travail.

Les compétences fondamentales dont il est question ici sont : la lecture des textes, l'utilisation des documents, la rédaction, le calcul, la communication verbale, la capacité de raisonnement (résolution de problèmes, prise de décisions, planification et organisation du travail, utilisation particulière de la mémoire, recherche de renseignements), le travail d'équipe, l'informatique et la formation continue. (Voir le site Web de Développement des ressources humaines Canada pour de plus amples renseignements.)

démonstration

Mise en situation où l'apprenant est appelé à utiliser spontanément des notions ou des comportements appris préalablement durant une session de formation. Une démonstration peut servir à évaluer l'atteinte d'un ensemble de résultats d'apprentissage.

indicateur de réussite

Notion appartenant au Programme d'alphabétisation et formation de base (AFB). Indicateur concret et mesurable du niveau atteint à l'égard d'un résultat d'apprentissage du programme.

production	Dernière étape dans la progression de l'apprentissage. L'utilisition dans une situation appropriée d'une notion ou d'un comportement qui a été appris et intériorisé.
Programme d'alphabétisation et de formation de base (AFB) (de l'Ontario)	Programme de formation conçu pour les adultes qui ont besoin d'aide pour développer leurs capacités de lecture et d'écriture. Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités est responsable de la gestion du programme d'Alphabétisation et formation de base (AFB).
progression de l'apprentissage	Les étapes par lesquelles passent l'apprenant dans son cheminement vers la maîtrise d'une notion ou d'un comportement. Les étapes sont au nombre de trois : la sensibilisation (premier contact avec quelque chose de nouveau), la reproduction (le maniement d'une notion ou l'essai d'un comportement selon un exemple donné) et la production (manifestation spontanée d'une notion ou d'un comportement dans un contexte approprié).
reproduction	Étape intermédiaire dans la progression de l'apprentissage. Le maniement d'une notion ou l'essai d'un comportement selon un exemple donné dans le but de l'apprendre.
résultat d'apprentissage	Objectif de formation visé par une session de formation et formulé en terme d'un comportement observable et mesurable.
sensibilisation	Le premier moment dans la progression de l'apprentissage où l'apprenant prend connaissance d'une notion nouvelle ou d'un comportement nouveau.



Réalisation de l'ABC Communautaire (Welland)
en collaboration avec
Le Collège du Savoir (Brampton)